

**REGLAMENT DEL SERVEI DE DEFENSA DE L'ASSEGURAT DE  
SA NOSTRA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.****PREÀMBUL**

La Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer i la Llei 35/2003, de 4 de novembre, d'Institucions d'Inversió Col·lectiva, amb la finalitat de defensar els clients de les entitats financeres, ambdues estableixen la implantació obligatòria d'un servei d'atenció al client a més del possible establiment de la figura del Defensor del Client. Obligació que igualment es reflecteix en la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'Ordenació, Supervisió i Solvència de les Entitats asseguradores i Reasseguradores, on s'estableix que les entitats hauran de comptar amb un departament o servei d'atenció al client encarregat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions.

A SA NOSTRA, COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A., (en endavant, SA NOSTRA VIDA) entenem que la manera més eficaç de resoldre les queixes i reclamacions dels nostres clients és actuar de la manera més propera possible a ells, mitjançant l'estudi i la tramitació dels expedients per part del seu Servei de Defensa de l'Assegurat (S.D.A.), el qual es configura com un servei autònom i independent que posseeix experiència i s'adapta als requisits establerts per la normativa vigent.

L'ordre ECO 734/2004, d'11 de març, estableix l'obligació que cada entitat o grup aprovi un Reglament per a la Defensa del Client que determini i reguli l'activitat del Departament o Servei d'Atenció al Client. És per això que aquest reglament neix amb l'esperit de millorar les relacions dels clients amb SA NOSTRA VIDA, amb el propòsit d'oferir un servei que solucioni les queixes i reclamacions de la manera més eficient i satisfactòria possible.

**DISPOSICIONS GENERALS****Article 1 - Objecte i àmbit d'aplicació**

Aquest document regula l'activitat del Servei de Defensa de l'Assegurat de SA NOSTRA VIDA, de conformitat amb allò que disposa l'ordre ECO/734/2004, d'11 de març, pel que fa als departaments i serveis d'atenció al client i al defensor del client de les Entitats financeres, així com la Llei 7/2017, de 2 de novembre, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, i ha estat aprovat pel seu Consell d'Administració.

**Article 2 – Servei de Defensa de l'Assegurat de SA NOSTRA VIDA**

SA NOSTRA VIDA és una companyia autoritzada per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions per operar al Ram de Vida i actuar com a Entitat Gestora de Fons de Pensions i, de conformitat amb els continguts establerts en l'article 4.1 de l'esmentada ordre ECO 734/2004, aquesta entitat disposa d'un servei especialitzat d'atenció al client, anomenat Servei de Defensa de l'Assegurat, domiciliat a l'Avenida de Burgos, 109, Madrid 28050, i a l'adreça de correu electrònic [reclamaciones@casersanostravida.es](mailto:reclamaciones@casersanostravida.es).

Tots els departaments de la Companyia tenen el deure de facilitar al Servei de Defensa de l'Assegurat totes les informacions que sol·liciti en relació amb l'exercici de les seves funcions.

Tenint en compte les seves pròpies resolucions i els criteris i informes emesos pel Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, l'S.D.A. farà les recomanacions i establirà els criteris generals d'actuació destinats a disminuir el nombre de reclamacions i a millorar el servei als usuaris, supervisant l'aplicació, un cop acceptades, de les recomanacions indicades.

### **Article 3 - Modificacions del reglament**

Les modificacions d'aquest reglament han de sotmetre's a l'aprovació del Consell d'Administració de l'entitat o de la seva Comissió Delegada.

## **SERVEI DE DEFENSA DE L'ASSEGURAT**

### **Article 4 - Nomenament de titular**

#### **1. Designació i cessament**

La designació i el cessament del titular de l'S.D.A. s'adoptaran per acord del Consell d'Administració de l'entitat i es comunicaran al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

#### **2. Duració**

El manament serà per temps indefinit.

#### **3. Inelegibilitat i incompatibilitat**

El titular de l'S.D.A. haurà de respondre als requisits d'idoneïtat, compatibilitat i limitacions que s'han establert en l'ordre ministerial ECO 734/2004. No podrà ser titular de l'S.D.A. aquella persona que exerceixi simultàniament funcions en el departament comercial, de màrqueting, o de subscripció o tramitació de sinistres. Tampoc podrà exercir el càrrec aquella persona que estigui incapacitada per a l'exercici del comerç, de conformitat amb la legislació vigent.

El titular del Servei cessarà en l'exercici de les seves funcions quan, posteriorment al seu nomenament, incorri en qualsevol de les causes d'inelegibilitat i incompatibilitat abans esmentades.

### **Article 5 - Presentació de la queixa o reclamació**

La presentació de l'escrit de queixa o reclamació podrà realitzar-se, personalment o mitjançant representació acreditada, a qualsevol de les oficines de SA NOSTRA VIDA, a les oficines centrals de CASER o a qualsevol oficina del GRUP CASER, per correu o a través de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que els esmentats mitjans permetin la lectura, impressió i conservació de documents.

SA NOSTRA VIDA tindrà a les seves oficines impresos per formular queixes i reclamacions. Tanmateix, SA NOSTRA VIDA admetrà les queixes i reclamacions que reuneixin aquests requisits:

- Identificació del reclamant: nom i cognoms, adreça i N.I.F. En cas de servir-se de representant, haurà d'acreditar-se la representació.

- Identificació de la pòlissa respecte de la qual es formula la queixa o reclamació.
- Causes que motiven la queixa o reclamació, podent-se aportar, donat el cas, còpia de tots els documents que avalin la seva posició.
- Identificació de la delegació, oficina, departament o mediador, si la queixa o reclamació porta causa de la seva actuació.
- Sol·licitud concreta que formula a l'S.D.A.
- Indicació que el reclamant no té coneixement que la queixa o reclamació estigui essent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- Lloc, data i signatura.

En tot cas, l'S.D.A. de SA NOSTRA VIDA CASER acusarà rebut per escrit de la queixa o reclamació i deixarà constància de la data de presentació a l'efecte del còmput del termini màxim de terminació.

#### **Article 6 - Persones legitimades a reclamar**

Poden presentar queixes o reclamacions els prenedors, assegurats, beneficiaris i tercers perjudicats, així com els partícips i beneficiaris de plans de pensions d'ocupació i associats o els causahavents de qualsevol dels anteriors.

#### **Article 7 - Qüestions sotmeses a coneixement de l'S.D.A.**

L'S.D.A. coneixerà de les queixes i reclamacions que presentin les persones físiques o jurídiques, usuaris d'assegurances, partícips o beneficiaris de plans de pensions d'ocupació i associats de SA NOSTRA VIDA, quan hi estiguin legitimats segons les estipulacions de l'article 6 i quan es refereixin a interessos i drets reconeguts legalment i relacionats amb les seves operacions d'assegurances i plans de pensions d'ocupació i associats, tant si es deriven dels contractes com de les normes de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos.

Igualment, l'S.D.A., d'acord amb la normativa vigent de Mediació d'Assegurances i Reassegurances Privades, atindrà i resoldrà les queixes i reclamacions que els clients de SA NOSTRA VIDA presentin per l'actuació dels seus agents, en els termes que estableixi la normativa sobre protecció del client de serveis financers.

Les esmentades queixes o reclamacions podran presentar-se durant els dos anys següents a partir que el client tingué coneixement dels fets que les causaren.

Pel que fa a aquest punt, s'entén per:

- **QUEIXES:** les referides al funcionament dels serveis financers prestats per SA NOSTRA VIDA als usuaris i presentades per tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació similar que s'observi en el seu funcionament.
- **RECLAMACIONS:** les presentades pels usuaris de serveis financers que palesin, amb el propòsit d'obtenir la restitució del seu interès o dret, fets concrets referits a accions o omissions de SA NOSTRA VIDA que suposin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets com a conseqüència d'un incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

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

1. Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació i l'omissió no sigui esmenable, incloent-hi els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
2. Quan hagi transcorregut un termini superior a dos anys des que el client tingué coneixement dels fets causants de la queixa o la reclamació o, donat el cas, quan hagi prescrit l'acció que es vol reclamar judicialment, si aquesta prescripció és anterior als dos anys.
3. Quan, respecte als mateixos fets, s'estigui substanciant una causa civil o penal davant de la jurisdicció ordinària, davant d'una instància administrativa o mitjançant arbitratge. Si es presenta recurs o s'exercita alguna acció davant dels òrgans judicials, administratius o arbitrals, es procedirà a arxivar immediatament la queixa o la reclamació.
4. Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions distints, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o aquesta es trobi en tràmit o pendent de resolució o litigi, o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
5. Quan els fets, raons i sol·licituds en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no es presentin per les persones que hi estan legitimades d'acord amb l'article 6 del present reglament, i sempre que aquestes queixes i reclamacions no es refereixin als seus interessos i drets reconeguts legalment, 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.
6. Quan es formulin queixes o reclamacions que en reiterin d'altres anteriors resoltes i presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.

### **Article 8 - Admissió a tràmit**

Un cop rebuda la queixa o reclamació a l'S.D.A., aquest analitzarà si reuneix els requisits que s'estableixen en l'article 5, la qual cosa és necessària per a la seva tramitació.

En el supòsit que manqui algun dels requisits detallats en l'esmentat article, se citarà per escrit el reclamant perquè, en el termini de deu dies naturals, esmeni l'error, advertint-lo que el termini d'un mes amb què compta l'entitat per resoldre la queixa o reclamació quedarà interromput fins que transcorri el termini d'esmena i que, si no se'n rep resposta, s'arxivarà la queixa o la reclamació.

Quan es produeixin errors o defectes que no es puguin esmenar o es plantegin queixes o reclamacions excloses del coneixement de l'S.D.A. o que en reiterin d'altres anteriors resoltes, es comunicarà de manera justificada al reclamant la no admissió a tràmit i se li concedirà un termini de deu dies naturals perquè formuli les seves al·legacions. Després, se li notificarà per escrit la decisió final adoptada.

## Article 9 - Tramitació interna

L'S.D.A. podrà recollir en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels distints departaments de l'entitat afectada, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per tal d'adoptar la seva decisió. I, així mateix, haurà de contestar a ambdues parts en un termini màxim de deu dies naturals, a comptar des del moment de la petició.

Si, considerant la queixa o reclamació, l'entitat rectifica la seva situació amb el reclamant de manera satisfactòria per a ell, ho haurà de comunicar a l'S.D.A. i justificar documentalment, tret que l'interessat en desisteixi de manera expressa. En aquest cas, s'arxivarà la queixa o la reclamació sense cap altre tràmit.

## Article 10 - Finalització i notificació

L'expedient finalitzarà en el termini màxim d'un mes a partir de la presentació de la queixa o reclamació a l'S.D.A., al qual s'afegiran els dies en què hagi quedat en suspens per esmenar els errors conforme a l'article 8 d'aquest reglament.

La decisió estarà motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en la queixa o la reclamació, fonamentant-se en les clàusules contractuals, la normativa aplicable en general i la legislació d'assegurances en particular, així com en les bones pràctiques i usos del sector assegurador.

La decisió es notificarà a l'interessat per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics que permetin la lectura, impressió i conservació de documents, segons allò que el reclamant hagi indicat de manera expressa.

En absència d'aquesta indicació, la notificació es farà a través del mateix mitjà amb què s'hagi presentat la queixa o reclamació, sempre que en garanteixi la seguretat i confidencialitat. Altrament, es remetrà per correu certificat amb avís de rebuda.

Denegada l'admissió de la queixa o reclamació, o desestimada de manera total o parcial la seva petició, o transcorregut el termini d'un mes des de la data de la seva presentació davant l'S.D.A., sense que hagi estat resolta, l'interessat podrà presentar la seva queixa o reclamació davant el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (Paseo de la Castellana, 44, Madrid 28046), organisme que actuarà com a entitat de resolució alternativa de litigis en matèria de consum, d'acord amb la Disposició Addicional Primera de la llei 7/2017, de 2 de novembre. Per a això es facilita l'adreça de la pàgina web de la Direcció General d'Assegurances, [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es), on el reclamant podrà informar-se sobre el procediment, els requisits i mitjans per presentar la reclamació o queixa. Igualment, la podrà sotmetre als jutjats i tribunals competents.

Per presentar la seva queixa o reclamació davant la Direcció General d'Assegurances, es disposarà d'un termini màxim d'un any, a comptar des de la data en què es va presentar la queixa o reclamació davant l'S.D.A.

El Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, les resolucions del qual no tenen caràcter vinculant ni exigeixen el pagament d'indemnitzacions, no té capacitat per conèixer de contractes d'assegurances per a grans riscos, que queden exceptuats de la seva intervenció.

## **Article 11 - Relació amb el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions**

SA NOSTRA VIDA atindrà, mitjançant l'S.D.A., els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions pugui efectuar-li en l'exercici de les seves funcions i en els terminis que aquest determini.

## **Article 12 - Informe Anual**

El titular de l'S.D.A. presentarà al Consell d'Administració de SA NOSTRA VIDA, dintre del primer trimestre de cada any, un informe explicatiu amb el contingut previst en l'ordre ECO/734/2004.

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