

**GRUPO GACM ESPAÑA  
Y  
ENTIDADES DE SU GRUPO**

**REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE**

**TÍTULO I.**  
**DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE**  
**DEL GRUPO GACM ESPAÑA**

**Artículo 1º.-** El presente Reglamento regula el Servicio de Atención y Defensa del Cliente del GRUPO GACM ESPAÑA, quedando incluidas dentro del ámbito subjetivo del Reglamento las sociedades “Agrupación AMCI de Seguros y Reaseguros, S.A.”, “Amsyr Agrupació Seguros y Reaseguros, S.A. Sociedad Unipersonal”, “Amgen Seguros Generales, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. Sociedad Unipersonal” y “Agrupación Pensiones, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A. Sociedad Unipersonal”. En lo sucesivo, en el presente Reglamento serán denominadas conjuntamente como “Grupo GACM España”.

**Artículo 2º.-** Los tomadores, asegurados, beneficiarios, partícipes de Grupo GACM España, sus derechohabientes o cualquier tercero con interés legítimo tendrán el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio de Atención y Defensa del Cliente cualquier queja o reclamación que crean oportuno formular, en las materias establecidas en el presente Reglamento, sujetándose a las normas que en él se establecen. Todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

**Artículo 3º.-** Grupo GACM España tendrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:

- a) Existencia, funciones y dirección postal (y en su caso, electrónica) del Servicio de Atención y Defensa del Cliente.
- b) Obligación de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en un plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

- c) Existencia y contenido del presente Reglamento.
- d) Referencia al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal (y en su caso, electrónica) y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención y Defensa del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho Comisionado.

## **TÍTULO II.**

### **DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE**

#### **Capítulo Primero**

##### **Del Titular del Servicio, duración del cargo, incompatibilidades y causas de cese**

**Artículo 4º.-** El Servicio de Atención y Defensa del Cliente se constituye con separación de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización de Grupo GACM España y dispondrá de plena autonomía en la toma de decisiones referentes al ámbito de su actividad.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente está adscrito a la Secretaría General del Grupo GACM España.

El Titular del Servicio será designado por el Director General del Grupo GACM España, el cual designará a una persona con preparación, aptitudes y experiencia adecuadas para el ejercicio de las funciones que en el presente Reglamento se atribuyen al cargo, debiendo concurrir especialmente en ella las características de honorabilidad comercial y profesional.

La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**Artículo 5º.-** El nombramiento del Titular del Servicio tendrá una duración de cuatro años y podrá ser renovado por iguales períodos tantas veces como lo considere oportuno el Director General del Grupo GACM España.

**Artículo 6º.-** Incompatibilidades del Titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente:

1. No podrán desempeñar las funciones de titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente:
  - a) Quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de las entidades del Grupo GACM España, o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección en las mismas.
  - b) Quienes estuvieran incapacitados para ejercer el comercio, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.
  
2. El Titular del Servicio deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad.

**Artículo 7º.-** El Titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente cesará en su cargo por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el cual fue designado, a no ser que se acuerde reelegirlo.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Haber sido condenado penalmente por sentencia firme.
- d) Incumplimiento o actuación negligente en el desempeño del cargo.
- e) Renuncia.
- f) Revocación de su nombramiento por el Director General del Grupo GACM España.

Vacante el cargo, el Director General del Grupo GACM España deberá designar un nuevo Titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

## Capítulo Segundo

### **De las obligaciones del Grupo GACM España en relación con el Servicio de Atención y Defensa del Cliente**

**Artículo 8º.-** Grupo GACM España adoptará todas las medidas que sean necesarias para que el Servicio de Atención y Defensa del Cliente pueda ejercer adecuadamente su función, y de manera especial se obliga a:

- a) Dotar al Servicio de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, debiendo garantizar en todo momento el ejercicio de su actividad de forma autónoma e independiente de los restantes servicios comerciales y operativos del Grupo, de modo tal que se evite en todo momento hacer incurrir al Servicio en conflicto de intereses con las entidades del Grupo.
- b) Asistirle en todo aquello que ayude a hacer más correcto y eficaz el ejercicio de su función, facilitándole de forma rápida y coordinada toda la información que solicite a cada una de las entidades del Grupo en el ámbito de competencia de cada una de ellas.
- c) Informar a los Clientes del Grupo GACM España, así como a sus agentes de seguros y operadores de banca-seguros, de la existencia del Servicio de Atención y Defensa del Cliente y también del contenido del presente Reglamento.
- d) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación del Servicio de Atención y Defensa del Cliente y adoptar en consecuencia las decisiones que considere pertinentes.

**TÍTULO III.**  
**DE LAS FUNCIONES Y COMPETENCIA**

**Artículo 9º.-** El Servicio de Atención y Defensa del Cliente tiene las siguientes funciones:

1. La tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los Clientes del Grupo GACM España, derivados de las relaciones que como tomadores, asegurados, beneficiarios o partícipes mantengan con el Grupo y con sus agentes de seguros y operadores de banca-seguros, así como propiciar que estas relaciones se desarrollen, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.
  
2. El conocimiento, atención y resolución de las quejas y reclamaciones que pudieran ser interpuestas por los Clientes, sus derechohabientes y terceros perjudicados, relacionados con sus intereses y derechos legal y contractualmente reconocidos, y en particular:
  - a) Conocer y atender las quejas presentadas referidas al funcionamiento de los servicios del Grupo GACM España o de sus agentes de seguros y operadores de banca-seguros y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
  - b) Resolver las reclamaciones presentadas por el interesado con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, formuladas frente a acciones u omisiones del Grupo GACM España y de sus agentes de seguros y operadores de banca-seguros, que supongan un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de las pólizas de seguro, de la normativa aseguradora, de la normativa sobre mediación de seguros y reaseguros privados y de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos aseguradores.
  
3. La presentación, formulación y realización ante las entidades del Grupo GACM España de informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que ha de existir entre Grupo GACM España y sus Clientes.

4. La formulación y presentación en el primer trimestre del año, ante los órganos de Administración del Grupo GACM España, de un Informe acerca del desarrollo de su función durante el ejercicio anual inmediatamente anterior.

**Artículo 10º.-** Las quejas y reclamaciones interpuestas serán atendidas por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

El plazo de tramitación del expediente será de dos meses, contados a partir del día de presentación por el interesado de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

Las decisiones del Servicio de Atención y Defensa del Cliente con las que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**Artículo 11º.-** Quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención y Defensa del Cliente las siguientes materias:

- a) Las relaciones entre Grupo GACM España y sus accionistas.
- b) Las relaciones entre Grupo GACM España y sus empleados.
- c) Las cuestiones referentes a la selección de riesgos y aceptación de las solicitudes de contratos de seguros.
- d) Las reclamaciones que ya se encuentren sometidas a decisión judicial, administrativa o arbitral.
- e) Las quejas y reclamaciones dirigidas a entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho del Grupo GACM España frente al Cliente.

**Artículo 12º.-** La presentación y la tramitación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención y Defensa del Cliente tendrá carácter gratuito, y no se podrá exigir ningún pago por estos conceptos.

## TÍTULO IV.

### DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE

#### Capítulo Primero

##### Forma, requisitos y plazo de presentación

**Artículo 13º.-** La tramitación formal de una queja o de una reclamación presentada por el interesado deberá dirigirse directamente al Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas personalmente o enviadas por correo a cualquier oficina abierta al público de la entidad, a la atención del Servicio de Defensa del Cliente, Carretera de Rubí, 72-74, Edificio Horizon, 08174 de Sant Cugat del Vallès (Barcelona). Asimismo, podrán remitirse a la dirección de correo electrónico que quede habilitada para tal fin. En todo caso, la utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

**Artículo 14º.-** Las quejas y reclamaciones deberán ser formuladas por escrito, debidamente firmado, en el cual necesariamente se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registros públicos para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación, así como, en su caso, los datos del agente de seguros u operador de banca-seguros que haya intervenido en la operación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.



A efectos de lo anterior, se podrá poner a disposición de los usuarios en la página web de las sociedades del Grupo GACM España el correspondiente modelo de presentación de la queja y reclamación. Y en cualquier caso, las entidades tendrán en sus oficinas abiertas al público impresos para la formalización de quejas y reclamaciones a disposición de los interesados.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.

Cualquier modificación relativa a la dirección o forma de presentación de quejas y reclamaciones será hecha pública, tanto en la página web de las sociedades del Grupo GACM España como en todas las oficinas abiertas al público.

**Artículo 15º.-** El plazo de caducidad para la presentación de quejas y reclamaciones será de dos años a partir de la fecha en que el reclamante haya tenido conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Toda queja o reclamación recibida en la que haya transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior será rechazada de plano.

## **Capítulo Segundo**

### **Admisión a trámite**

**Artículo 16º.-** Recibida la queja o reclamación, el Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá acusar recibo de la misma por escrito dejando constancia de la fecha de presentación y decidirá, conforme al presente Reglamento, si el asunto que se le somete es de su competencia. Si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite, comunicando su decisión a la Entidad y al interesado.

Si una vez iniciada la tramitación del asunto el Servicio de Atención y Defensa del Cliente tuviese conocimiento de la concurrencia previa a la presentación de aquél, de una de las circunstancias recogidas en el artículo 11º, o de que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el Servicio cerrará el expediente, comunicando su decisión a la Entidad que corresponda y al interesado.

**Artículo 17º.-** Si en el documento de presentación de la queja o reclamación no quedase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el interesado para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de los dos meses de tramitación del expediente a que se refiere el artículo 10º del presente Reglamento.

**Artículo 18º.-** Será rechazada la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) 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.
- c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo interesado en relación con los mismos hechos.
- d) Cuando hubiera vencido el plazo de caducidad para la presentación de la queja o reclamación, de conformidad con lo establecido en el artículo 15º del presente Reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **Capítulo Tercero**

#### **Procedimiento y resolución**

**Artículo 19º.-** Admitida a trámite una queja o reclamación por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, se informará a la entidad del Grupo competente, y en su caso, al agente de seguros u operador de banca-seguros que haya intervenido en la operación, al objeto de que si lo estimaran oportuno puedan formular las alegaciones en el plazo de 15 días desde su recepción.

En cualquier caso, el Servicio de Atención y Defensa del Cliente valorará, además de otras consideraciones que le sean aplicables, los usos de comercio o aseguradores, y podrá requerir de las partes los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes en orden a la resolución a tomar, fijando en todo caso los plazos prudenciales que estime convenientes para cumplimentar estas peticiones.

**Artículo 20º.-** El Servicio de Atención y Defensa del Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes con el fin de conseguir un acuerdo amistoso. Conseguido este, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ellos y el Servicio de Atención y Defensa del Cliente dará por concluido el expediente. Lo mismo hará si unilateralmente en cualquier momento la entidad afectada se allanase a la petición del interesado o este retirase su queja o reclamación.

Las resoluciones del Servicio de Atención y Defensa del Cliente que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras y precisas sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales de la póliza, Reglamentos del Plan de Pensiones en su caso, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Las resoluciones del Servicio de Atención y Defensa del Cliente contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan con los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya 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.

**Artículo 21º.-** La aceptación de la resolución será voluntaria para el instante de la queja o reclamación.

En caso de no aceptación de la resolución por el reclamante, podrá reiterar su queja o reclamación ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**Artículo 22º.-** Las resoluciones serán de acatamiento obligado para Grupo GACM España, que habrá de proceder a su cumplimiento, en todo lo que le concierna, dentro del plazo señalado en la resolución.

Si no fuese indicado un plazo, y se tratara de cantidad, esta se hará efectiva dentro de los 30 días siguientes al día de notificación de la resolución.

#### **Capítulo Cuarto**

##### **De la incompatibilidad de acciones simultáneas e interrupción del plazo de caducidad**

**Artículo 23º.-** Las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención y Defensa del Cliente serán incompatibles con el ejercicio simultáneo de cualesquiera otras acciones legales o actuaciones administrativas sobre la misma cuestión. A este efecto, el interesado habrá de abstenerse de iniciar ningún tipo de acción por otra vía mientras no se pronuncie resolución por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente. En caso de incumplimiento de este requisito, se archivarán las actuaciones sin ningún otro trámite.

#### **TÍTULO V.**

##### **DE LAS RELACIONES CON LAS ENTIDADES DEL GRUPO Y CON EL COMISIONADO Y DE LOS INFORMES ANUALES**

#### **Capítulo Primero**

##### **De las relaciones en general**

**Artículo 24º.-** Las entidades del Grupo GACM España atenderán por medio del Servicio de Atención y Defensa del Cliente los requerimientos que el Comisionado pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que este determine.

**Artículo 25º.-** Con independencia del trámite de resolución de quejas y reclamaciones, el Servicio de Atención y Defensa del Cliente podrá dirigir al Grupo GACM España recomendaciones, sugerencias, preguntas, o cualquier otra clase de comunicaciones, sobre aspectos generales o concretos de la actividad de la entidad de que se trate que hayan merecido su atención, y que, a su criterio, resulten de interés para los derechos de los Clientes.

La entidad competente habrá de responder en un plazo no superior a 20 días.

**Capítulo Segundo**  
**De los Informes Anuales**

**Artículo 26º.-** Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención y Defensa del Cliente presentará ante los órganos de administración de las entidades del Grupo GACM España un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el año precedente, con el contenido siguiente:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del informe presentado ante cada entidad se integrará en la memoria anual de la misma.

**Disposición Final**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo de la Dirección General del Grupo GACM España.