GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. / Ctra. Rubí, 72-74. Edificio Horizon. 08174 Sant Cugat del Vallès (Barcelona) / RM de Barcelona, T. 20701, F. 4, H. B-11217 / CIF A-59575365

Nota informativa general previa

En virtud del deber general de información al tomador de contrato de seguro y de las normas siguientes, artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y artículo 122 del RD 1060/2015, de 20 de noviembre, de desarrollo de la citada ley, la Directiva 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros (IDD) y su transposición en el Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, y en la Ley 22/2007, de 11 de julio, de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores, se informa de los contenidos que se detallan.

Datos de la Entidad Aseguradora

GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., sociedad aseguradora de nacionalidad española, con domicilio en Sant Cugat del Vallès (08174), Carretera de Rubí 72-74, con CIF A-59575365, autorizada por el Ministerio de Asuntos Económicos y de Transformación Digital, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para operar en los seguros de vida, accidentes y enfermedad (incluyéndose la asistencia sanitaria), con la clave C0708, y sometida a su supervisión, siendo el domicilio de dicho organismo el sito en Avda. del General Perón, 38 (28020 Madrid).

Legislación aplicable

El contrato quedará sometido a la siguiente legislación, según textos vigentes en cada momento:

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (BOE de 17 de octubre).
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (BOE de 15 de julio de 2015).
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (BOE de 2 de diciembre de 2015).
- Ley 22/2007, de 11 de julio, de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores (BOE de 12 de julio).
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (BOE de 23 de noviembre 2002) y Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.
- Directiva (UE) 2016/97 sobre la distribución de seguros de 20 de enero de 2016 (DOUE de 2 de febrero de 2016) y su transposición por el Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero.
- Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de datos, y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que lo complementa (DOUE de 4 de mayo 2016 y BOE de 6 de diciembre 2018, respectivamente).
- Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, modificado por la Ley 3/2014, de 27 de mayo.

Mecanismos de resolución de conflictos

Las discrepancias que puedan surgir frente a la Entidad Aseguradora, y sin perjuicio del derecho de acudir a los juzgados y tribunales competentes, podrán ser sometidas a resolución de cualquiera de las siguientes instancias.

En el ámbito asegurador y de conformidad con lo establecido en las órdenes del Ministerio de Asuntos Económicos y de Transformación Digital ECO/ 734/ 04, de 11 de marzo, y ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.

a) Ante el Servicio de Atención y Defensa del Cliente (SADC) de GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (en adelante GACM SEGUROS GENERALES), a través de carta, impreso disponible en las oficinas o correo electrónico a la dirección que, a tal efecto, figure en la indicada web (www.grupo-acm.es). Este adoptará propuesta de resolución de forma motivada y por escrito, según el procedimiento previsto en el reglamento de funcionamiento de la entidad, que estará a disposición de los interesados y podrá ser consultado en cualquier momento a través de la web o en las oficinas de GACM SEGUROS GENERALES.
   El plazo de tramitación del expediente será de un mes contado a partir del día de presentación por el interesado de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención y Defensa del Cliente.
   No obstante lo anterior, el SADC no admitirá a trámite las cuestiones sometidas o ya resueltas por una decisión judicial, administrativa o arbitral.
b) Ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Ministerio de Asuntos Económicos y de Transformación Digital), siempre que haya transcurrido el plazo mínimo de un mes sin que se haya obtenido respuesta del SADC o que este haya desestimado su petición. Además de resolver las quejas y reclamaciones, el Servicio de Reclamaciones también será competente para atender las consultas que se le formulen relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los asegurados y cauces legales para su ejercicio.

Ponemos a su disposición un teléfono de información exclusiva sobre quejas y reclamaciones: 900 898 120, disponible las 24 h, de lunes a viernes.

Información básica sobre protección de datos personales

Responsable del tratamiento: GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.

Finalidades: suscripción y ejecución del contrato de seguro; la posible consulta a los sistemas de información crediticia (ASNEF, www.asnef.com) para conocer su capacidad financiera y poder ofrecer productos y/o servicios adecuados a usted; la elaboración de perfiles con fines actuariales, análisis de mercado, probabilidad del fraude y perfiles comerciales sin decisiones automatizadas; envío de boletines electrónicos y de publicidad propia; realización de acciones de fidelización; y, en caso de haberlo consentido, envío de boletines electrónicos y de publicidad del grupo de empresas de Crédit Mutuel Alliance Fédérale (consultables en www.grupo-acm.es) y de terceras empresas de los sectores informados en la información complementaria de protección de datos.

Legitimación: ejecución del contrato de seguro; cumplimiento de obligaciones legales; consentimiento expreso; interés legítimo.

Destinatarios: entidades coaseguradoras y reaseguradoras; prestadores de servicio que actúan como encargados del tratamiento de datos; grupo de empresas de Crédit Mutuel Alliance Fédérale; entidades aseguradoras u organismos públicos o privados relacionados con el sector asegurador; organismos públicos y autoridades competentes en general.

Plazo de conservación: durante toda la vigencia de la póliza de seguro y, al vencimiento de la misma, durante los plazos de prescripción de las obligaciones legales exigibles a la Entidad Aseguradora conforme a la normativa vigente en cada momento.

Derechos: el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación, así como revocar en cualquier momento el consentimiento prestado, mediante escrito dirigido a la Entidad Aseguradora, junto con un documento oficial que le identifique, por correo postal a Carretera de Rubí, 72-74 Edificio Horizon, 08174 de Sant Cugat del Vallès (Barcelona), o bien a la dirección de correo electrónico protecciondatosgacm@gacm.es.

Información adicional: puede consultar el resto de información complementaria sobre protección de datos en la Política de Protección de Datos del Grupo ACM España publicada en la página web www.grupo-acm.es.

Contratación a distancia

Una vez obren todos los datos en poder de la Entidad Aseguradora y, en su caso, la documentación necesaria para formalizar la póliza, esta se emitirá.

GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. / Ctra. Rubí, 72-74. Edificio Horizon. 08174 Sant Cugat del Vallès (Barcelona) / RM de Barcelona, T. 20701, F. 4, H. B-11217 / CIF A-59575365

Nota informativa general previa

Siempre que no se trate de un seguro obligatorio ni haya acaecido el siniestro, el tomador tendrá la facultad de resolver el contrato a distancia, sin indicación de los motivos ni penalización alguna, mediante formulario puesto a su disposición o comunicación escrita a GACM SEGUROS GENERALES dentro del plazo de 30 días, contados a partir de la fecha de la contratación, en los seguros de vida y dentro del plazo de 14 días en el resto de seguros. Con efecto a la fecha de la comunicación, cesará la cobertura del riesgo para la Aseguradora, quien, a su vez, dispondrá de un nuevo plazo de 30 días para reintegrar al tomador la parte de la prima correspondiente al riesgo no consumido.

Situación financiera y solvencia
El tomador puede acceder al Informe anual sobre la Situación Financiera y de Solvencia (ISFS) de la Entidad Aseguradora a través de la web www.grupo-acm.es.

Distribución
La distribución realizada por la Aseguradora en venta directa se efectuará por los propios empleados mediante venta informada, entendida como aquella que se realiza conforme a las exigencias y necesidades del cliente, basándose en informaciones obtenidas del mismo y facilitando información objetiva y comprensible del producto de seguros para que el cliente pueda tomar una decisión fundada (sin ofrecer asesoramiento sobre el producto).
La naturaleza de la remuneración recibida en relación con el contrato de seguro, de mediar venta directa, es el salario y está incluida en la prima o precio del seguro.
Si la distribución se realiza a través de cualquier forma de mediación, se proporcionará al tomador la nota informativa del mediador.

En el caso de un seguro de vida, de decesos o de enfermedad (de acuerdo con el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).
En los seguros de vida, decesos o enfermedad en cualquiera de sus modalidades de cobertura, la Entidad Aseguradora indica al tomador del seguro, por escrito en la información particular, sobre los criterios a aplicar para la renovación de la póliza y actualización de primas en periodos sucesivos en los términos que se determinen reglamentariamente.