
Reglament per a la defensa del client

Grup Catalana Occident

Aquest Reglament s'elabora de conformitat amb allò que estableix l'Ordre ECO/734/04, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

Sumari

Introducció	4
Procediment general	5
Capítol I – Departament d'Atenció al Client i Defensor del Partícip	5
Article 1. Sistema integrat de Defensa del Client. Àmbit d'actuació	5
Article 2. El Departament d'Atenció al Client. Configuració i competències	6
Article 3. El Defensor del Partícip. Configuració i competències	6
Article 4. Memòries del Defensor del Partícip i del Departament d'Atenció al Client.....	7
Article 5. Nomenament del Defensor del Partícip i del director del Departament d'Atenció al Client. Durada del mandat.....	8
Article 6. Incompatibilitats, prohibicions i cessament dels titulars.....	8
Article 7. Entitats subjectes.....	9
Article 8. Deures de les entitats subjectes.....	9
Capítol II – Procediment per a la tramitació de les queixes i reclamacions	9
Article 9. Unicitat de procediment.....	10
Article 10. Forma de les notificacions i requeriments	10
Article 11. Presentació de les queixes i reclamacions: forma, lloc i termini	10
Article 12. Admissió a tràmit.....	11
Article 13. Tramitació.....	12
Article 14. Assentiment i desistiment.....	12
Article 15. Finalització i notificació.....	13
Article 16. Verificació del Reglament.....	13
Annex I. Entitats de GCO adherides al Reglament per a la defensa del client	15
Annex II. Formulari per presentar una queixa o reclamació davant del Departament d'Atenció al Client	16

Introducció

Les societats del Grup Catalana Occident (d'ara endavant, indistintament, «GCO» o el «Grup») adherides a aquest Reglament per a la defensa del client (d'ara endavant, el «Reglament»), cadascuna d'aquestes, l'«Entitat» i, conjuntament, les «Entitats», totes elles indicades a l'Annex I al Reglament, tenen com un dels seus principals objectius estratègics establir una relació duradora i recíprocament satisfactòria amb els seus clients. La consecució d'aquest objectiu imposa, entre altres actuacions, assolir un nivell elevat de qualitat en la prestació dels seus serveis que satisfaci les aspiracions de la clientela i que destaquï l'Entitat davant els seus competidors.

El procediment d'atenció de les queixes i reclamacions dels clients constitueix un element bàsic per millorar la qualitat del servei, sempre que proporcioni una via senzilla per resoldre de manera ràpida i amb garanties els casos en què el client considera que no ha rebut el servei que esperava, i també una font substancial d'aprenentatge que permeti corregir en el futur els errors que pugui haver comès l'Entitat.

El primer pas per resoldre les queixes i reclamacions és oferir al client una atenció immediata per part de qui directament es relaciona amb ell, raó per la qual totes les sucursals i tots els centres que presten servei al client s'han d'esforçar a atendre-les amb amabilitat i promptitud, i a resoldre-les favorablement sempre que siguin fundades i puguin fer-ho dins del seu àmbit de competència, tot adoptant les mesures que el client espera de l'Entitat.

Per resoldre les queixes i reclamacions que excedeixin les atribucions de les oficines, distribuïdors d'assegurances, comercialitzadors i altres centres que prestin el servei, o les que aquests no hagin resolt de manera satisfactòria per al client, l'Entitat té un Departament d'Atenció al Client que garanteix la protecció correcta dels drets del client.

Aquest Reglament per a la defensa del client està adaptat a les exigències de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, publicada al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 72, de 24 de març de 2004 (d'ara endavant, l'«Ordre Ministerial»), que va evolucionant per ajustar-se a la realitat sempre amb l'objectiu de millorar els procediments de resolució de queixes i reclamacions i d'incrementar l'eficiència del servei.

Així mateix, aquest Reglament s'ha adaptat als compromisos assumits pel sector assegurador a través de la Guia de Bones Pràctiques de Resolució Interna de Reclamacions, impulsada per la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), a la qual estan adherides les Entitats Aseguradores de GCO.

El Reglament estableix un sistema integrat per a la resolució de les queixes i reclamacions dels clients, que no hagin estat resoltes de manera satisfactòria per al client, bé sigui a l'Oficina, al Centre de l'Entitat, pel distribuïdor, pel comercialitzador o a qualsevol entitat vinculada que presta els seus serveis als clients i usuaris en forma de subcontracte de l'Entitat. D'aquesta manera, afecta no tan sols l'Entitat, sinó també les que prestin serveis susceptibles d'originar reclamacions de clientela que s'emmarquin en l'àmbit de l'Ordre Ministerial.

Procediment general

El procediment per tramitar les reclamacions dels clients és únic i s'ha d'ajustar a les regles que s'indiquen a continuació.

Totes les queixes i reclamacions dels clients i usuaris són analitzades, revisades, tramitades i resoltes pel Departament d'Atenció al Client, integrat en la Direcció General Legal Corporativa de Grup Catalana Occident (d'ara endavant, indistintament; «GCO» o el «Grup»), llevat de les que competeixin al Defensor del Partíip. Aquest Departament disposa de prou autonomia perquè les seves decisions no es puguin veure afectades per conflictes d'interès i té els mitjans materials i humans que li permetin adoptar una resolució adequada i ràpida de cada queixa i reclamació.

S'entén per «queixa» aquelles qüestions que els clients plantegin en referència a tardances, desatencions o defectes en el funcionament dels serveis proporcionats per les entitats adherides a aquest Reglament.

Per la seva banda, s'entén per «reclamació» aquelles peticions dels fets concrets de les quals facin referència a accions o omissions que suposen un perjudici per als interessos dels usuaris per incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció del client i de les bones pràctiques i usos financers, i en les quals hi hagi la pretensió de la restitució dels seus interessos i drets legalment reconeguts.

Els clients i usuaris poden acudir als Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors o a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, segons correspongui, des del moment en què s'hagi pronunciat el Departament d'Atenció al Client o el Defensor del Partíip, bé per manca de pronunciament en el termini que estableix el Reglament, de conformitat amb allò que preveu l'Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Capítol I - Departament d'Atenció al Client i Defensor del Partíip

Article 1r. Sistema integrat de Defensa del Client. Àmbit d'actuació

1. Totes les persones, sucursals, centres, distribuïdors i comercialitzadors de les entitats subjectes a aquest Reglament, que prestin serveis al client, s'han d'esforçar a atendre amb amabilitat i promptitud les seves queixes i reclamacions, a resoldre-les favorablement sempre que siguin fundades i puguin fer-ho dins del seu àmbit de competència i a adoptar les mesures que evitin que es repeteixin en el futur i a esforçar-se per proporcionar el servei o la prestació que el client espera de l'Entitat.
2. Al Departament d'Atenció al Client i al Defensor del Partíip, els correspon, d'acord amb les competències i procediments que estableix aquest Reglament, respectivament, atendre i resoldre les queixes i reclamacions dels clients o usuaris, tant persones físiques com jurídiques, espanyoles o estrangeres, i també comunitats de propietaris i cooperatives (a través del seu president, secretari o òrgan que tingui atribuïda la representació), en relació amb els productes i serveis comercialitzats i distribuïts per les Entitats que estiguin subjectes a aquest Reglament de conformitat amb l'article 7.

Les queixes i reclamacions s'han de referir als interessos i drets legalment establerts a favor dels clients o usuaris derivats de la normativa de transparència i protecció del client; dels contractes subscrits o de les exigències de les bones pràctiques i usos financers i, singularment, del principi d'equitat.

Així mateix, i quan es refereixin a l'àmbit de les assegurances i els fons de pensions, les qüestions derivades de l'activitat de distribució d'assegurances dels seus empleats, agents d'assegurances o operadors de bancassegurances també poden ser objecte de queixes i reclamacions.

3. Queden excloses d'aquest Reglament les queixes i reclamacions formulades per aquells que no acreditin haver rebut algun servei o mantenir o haver mantingut una relació contractual directa amb qualsevol de les Entitats adherides a aquest Reglament.
4. El Defensor del Partícip ha de resoldre les queixes i reclamacions dels partícips, beneficiaris i també dels seus causahavents derivats dels plans de pensions individuals comercialitzats per les Entitats Asseguradores del Grup.
5. Aquest Reglament no és aplicable a la defensa dels socis i beneficiaris d'Occident Previsió, EPSV Individual, que serà exercida pel Defensor de l'Associat específicament designat per aquesta Entitat, de conformitat amb el Reglament per a la defensa de l'associat.

Article 2n. El Departament d'Atenció al Client. Configuració i competències

1. El Departament d'Atenció al Client es configura com un departament especialitzat i autònom respecte de les Entitats, que té encomanada la funció de tramitar, d'acord amb aquest Reglament, totes les reclamacions i queixes dels clients que aquests decideixin sotmetre a la seva consideració.
2. El Departament ha d'estar dotat dels mitjans humans, materials i tècnics i organitzatius necessaris i adequats per al compliment de les seves funcions i ha d'adoptar les mesures de formació necessàries perquè el personal disposi d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció del client, les obligacions derivades dels contractes de productes i serveis comercialitzats per les Entitats, i les exigències de les bones pràctiques i usos financers. Per això:
 - (a) ha d'establir els procediments adequats amb les Entitats i les unitats de negoci perquè els requeriments d'informació que faci s'atenguin d'acord amb els principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.
 - (b) ha de ser competent per analitzar i resoldre totes les queixes i reclamacions que rebí i que es trobin dins de l'àmbit objectiu d'aquest Reglament.
 - (c) ha de resoldre amb autonomia les queixes i reclamacions i ha d'estar separat de la resta de serveis comercials o operatius de qualsevol de les Entitats per tal d'evitar conflictes d'interès.
3. Les decisions que adopti el Departament d'Atenció al Client en relació amb les queixes i reclamacions que siguin favorables al reclamant, vincularan l'Entitat corresponent, sense que això sigui obstacle a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes o arbitratge ni a la protecció administrativa.

Article 3r. El Defensor del Partícip. Configuració i competències

1. El Defensor del Partícip ha de ser una persona o entitat que compleixi els requisits i ha de ser nomenada de conformitat amb allò que estableixen els articles 5 i 6 següents.
2. El Defensor del Partícip ha d'exercir, amb total independència respecte a les Entitats i plena autonomia quant als criteris i les directrius que apliqui, les funcions següents:
 - a) Conèixer i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els partícips, beneficiaris i els seus causahavents dels plans de pensions individuals, que siguin competència del Defensor del Partícip d'acord amb la normativa de plans i fons de pensions.
 - b) Promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció del client, i també de les bones pràctiques i dels usos financers.
 - c) Actuar com a mediador entre els clients i les Entitats amb la intenció d'aconseguir un acord amistós entre tots dos en els assumptes que siguin competència seva.
 - d) Presentar davant els òrgans d'administració de les respectives Entitats, o, si escau, davant la persona o l'òrgan que les Entitats hagin designat per a les relacions amb el Defensor del Partícip, informes, recomanacions o suggeriments en tots els aspectes que estiguin dins de les seves atribucions i que, en opinió del Defensor del Partícip, suposin un enfortiment de les bones relacions i de la mútua confiança que ha d'existir entre les Entitats i els seus clients. Amb caràcter general, aquests informes han de formar part de la memòria anual que regula l'article 4 d'aquest Reglament.
3. Les decisions que adopti el Defensor del Partícip en les reclamacions que conegui segons l'apartat 2 anterior i que siguin favorables al reclamant, vincularan l'Entitat corresponent, sense que això sigui obstacle a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes o arbitratge ni a la protecció administrativa.
4. El Defensor del Partícip, en qualsevol moment, i amb independència de l'existència de reclamació concreta o no, es pot adreçar al Departament d'Atenció al Client per sol·licitar informació sobre els aspectes generals o concrets de l'activitat de l'Entitat que hagin merescut la seva atenció i que, segons ell, siguin d'interès per als drets dels clients. L'Entitat ha de contestar aquestes sol·licituds en el termini màxim de trenta (30) dies naturals.

Article 4t. Memòries del Defensor del Partícip i del Departament d'Atenció al Client

1. El Departament d'Atenció al Client i el Defensor del Partícip han de presentar, davant de l'Òrgan d'Administració de les Entitats dins del primer trimestre de cada any, una memòria explicativa conjunta o separada de totes les Entitats incloses en l'àmbit d'aquest Reglament, que contingui, com a mínim, el contingut següent:
 - a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el nombre, l'admissió a tràmit i les raons d'inadmissió, els motius i les qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i la quantia i els imports afectats.
 - b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant, o dels casos en què simplement es va subministrar informació o aclariments.
 - c) Criteris generals continguts en les resolucions.
 - d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.

2. Almenys un resum de la memòria explicativa s'ha d'integrar a la memòria anual de les entitats.

Article 5è. Nomenament del Defensor del Partícip i del Director del Departament d'Atenció al Client. Durada del mandat

1. El Consell d'Administració de Grup Catalana Occident, S.A. designa el Defensor del Partícip i el director titular del Departament d'Atenció al Client, i les respectives Entitats han de prendre raó dels nomenaments esmentats. La durada dels nomenaments és de tres (3) anys, si bé els designats poden ser renovats per al càrrec per successius terminis d'igual durada, sense límit.
2. Tots dos nomenaments han de recaure en persones amb honorabilitat comercial i professional, que hagin estat observant una trajectòria personal de respecte a les lleis mercantils o altres que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis, i també a les bones pràctiques comercials i financeres, i que tinguin el coneixement i l'experiència adequats per haver exercit funcions relacionades amb l'activitat financera pròpia de les Entitats.

En tots dos casos, la designació s'ha de comunicar a l'autoritat o a les autoritats supervisores que corresponguin, incloent-hi, sense caràcter limitatiu, als Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors i a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Article 6è. Incompatibilitats, prohibicions i cessament dels titulars

1. L'exercici de les funcions de director titular del Departament d'Atenció al Client és incompatible amb l'exercici d'activitats anàlogues per a o per compte d'entitats asseguradores competidores alienes a GCO.
2. És inelegible com a Defensor del Partícip aquell qui hagi estat vinculat laboralment o professionalment amb entitats de GCO dins dels dos (2) anys anteriors al seu nomenament.
3. El director del Departament d'Atenció al Client i el Defensor del Partícip han de cessar en l'exercici de les seves funcions quan concorri alguna de les causes següents:
 - a) Expiració del termini del seu nomenament o renovació, si escau.
 - b) Incapacitat sobrevinguda o concurrència de qualsevol de les causes d'incompatibilitat o de prohibició anteriorment indicades.
 - c) Haver estat condemnat en sentència ferma per delictes dolós.
 - d) Renúncia presentada davant el Consell d'Administració del Grup Catalana Occident, S.A.
 - e) Acord motivat del Consell d'Administració de Grup Catalana Occident, S.A., basat en causes objectives o greus.
 - f) En el cas del director del Departament d'Atenció al Client, a més, per causes d'organització interna de les Entitats.

Article 7è. Entitats subjectes

1. Es vinculen a aquest Reglament totes les entitats que, formant part de GCO, tinguin el seu domicili a Espanya i que pertanyin a alguna de les categories següents:
 - a) Entitats asseguradores.
 - b) Entitats gestores de fons de pensions.
 - c) Entitats de serveis d'inversió.
 - d) Societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva.

- e) Establiments financers de crèdit.
2. Les Entitats que reuneixin les característiques de l'apartat 1 d'aquest article queden vinculades des del moment en què el seu òrgan d'administració s'adhereix a aquest Reglament. Amb l'adhesió a aquest Reglament, les Entitats assumeixen, sense necessitat de fer cap manifestació expressa a aquest efecte, que el Defensor del Partícip, si escau, i el director del Departament d'Atenció al Client, siguin els designats per Grup Catalana Occident, S.A.
 3. El Reglament s'ha de deixar d'aplicar a les Entitats des del moment que deixin de pertànyer al Grup o quan l'òrgan d'administració respectiu així ho acordi.

Article 8è. Deures de les Entitats subjectes

1. Les Entitats han d'adoptar les mesures oportunes per:
 - Col·laborar amb el Departament d'Atenció al Client i el Defensor del Partícip en tot allò que permeti un millor exercici de les seves funcions i, molt especialment, a facilitar-los al més aviat possible tota la informació que sol·licitin relativa a les matèries que entren dins de les seves funcions.
 - Tenir cura que totes les seves oficines, departaments i serveis col·laborin amb el Departament d'Atenció al Client i el Defensor del Partícip quan siguin requerits per fer-ho i que tramitin ràpidament les decisions que els vinculin.
 - Garantir l'autonomia i la independència del Departament d'Atenció al Client i del Defensor del Partícip.
2. Tant el Departament d'Atenció al Client com el Defensor del Partícip es poden adreçar directament a les diverses oficines, departaments i serveis de l'Entitat corresponent per obtenir els documents, els informes i les dades que necessitin per al compliment adequat de les seves funcions.
3. Les Entitats han de tenir a disposició dels seus clients a totes les oficines, i també a les pàgines web en cas que formalitzin contractes per mitjans telemàtics, informació sobre l'existència del Departament d'Atenció al Client amb indicació de l'adreça postal i electrònica, i del Defensor del Partícip, l'adreça postal del qual correspon a l'Apartat de Correus 101, (08171) Sant Cugat del Vallès (Barcelona) i adreça de correu electrònic defensa.cliente.gco@gco.com. Quant a la documentació rebuda en aquest apartat de correus i a l'adreça de correu electrònic, l'ha de recollir el Departament d'Atenció al Client per analitzar, si escau, el seu trasllat al Defensor del Partícip.

Així mateix, les Entitats han d'incloure en la informació que publiquin, segons correspongui, l'adreça dels Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb l'adreça postal i electrònica d'aquests per al supòsit que els clients considerin necessari adreçar-s'hi, de conformitat amb aquest Reglament.

Les Entitats han de posar a disposició dels clients que ho demanin un exemplar d'aquest Reglament.

Capítol II – Procediment per a la tramitació de les queixes i reclamacions

Article 9è. Unicitat del procediment

El procediment que estableix aquest capítol és aplicable a totes les queixes i reclamacions que presentin els clients i els usuaris de les Entitats, amb independència de l'òrgan al qual competeix resoldre-les.

Article 10è. Forma de les notificacions i requeriments

Les notificacions i requeriments que el Departament d'Atenció al Client i el Defensor del Partícip efectuin s'han de fer per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, segons hagi designat expressament el reclamant i, en absència d'aquesta indicació, a través del mateix mitjà en què s'hagi presentat la queixa o reclamació.

Article 11è. Presentació de les queixes i reclamacions

1. La presentació de les queixes i reclamacions es pot fer, personalment o mitjançant representació, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents.
2. El procediment s'inicia mitjançant la presentació d'un document en el qual s'han de fer constar:
 - a) Nom, cognoms o denominació social i domicili de l'interessat i, si escau, de la persona que el representa, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat, del passaport o del NIE per a les persones físiques, i CIF i dades referides a un registre públic per a les jurídiques.
 - b) Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament i de la quantia econòmica reclamada, si escau.
 - c) Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o reclamació i especificació de l'Entitat a la qual pertanyen.
 - d) En el cas de reclamacions d'assegurances, identificació de la sucursal, departament, empleat, agent d'assegurances o societat d'agència o operadors de bancassegurances, si la queixa és conseqüència de la seva actuació.
 - e) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació estigui sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
 - f) Lloc, data i signatura.

El reclamant ha d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals de què disposi, en les quals es fonamenti la seva queixa o reclamació i, si escau, el document que n'acrediti la representació.

Referent a això, i per tal de facilitar la presentació correcta de la queixa o reclamació, s'adjunta un model de formulari de presentació de queixes i reclamacions com a Annex II a aquest Reglament, que el client pot utilitzar de manera voluntària.

3. Les queixes i reclamacions s'han de presentar davant del Departament d'Atenció al Client, o a qualsevol oficina oberta al públic de l'Entitat reclamada, o de qualsevol dels seus distribuïdors o comercialitzadors, o bé a l'adreça de correu electrònic defensa.cliente.gco@gco.com que el Departament d'Atenció al Client té habilitada.
 - 3.1. Si la queixa o reclamació s'ha presentat davant qualsevol departament o oficina de l'Entitat reclamada, sense estar adreçada al Departament d'Atenció al Client, i no és possible resoldre-la favorablement per part de la unitat de negoci o del departament competent, aquests l'han de traslladar automàticament al Departament d'Atenció al Client perquè l'estudiï i resolgui.

- 3.2. Quan la queixa o reclamació s'hagi presentat directament davant del Defensor del Partíip, la seva oficina l'ha d'enviar al Departament d'Atenció al Client perquè l'admeti, estudiï i tramiti en els termes que preveu en aquest Reglament, llevat que es tracti de les reclamacions que són competència exclusiva seva, en la qualitat de Defensor del Partíip, tal com estableix l'article 3.2. (a) d'aquest Reglament.

En tots els casos, per tal d'escurçar els terminis de recepció, s'ha de remetre de manera immediata una còpia digitalitzada de la reclamació a l'adreça de correu electrònic defensa.cliente.gco@gco.com, que el Departament d'Atenció al Client té habilitada. El Departament d'Atenció al Client ha d'acusar recepció per escrit al reclamant, llevat dels casos que preveu l'article 3.2. (a) d'aquest Reglament, en què aquest justificant de recepció l'ha de fer el Defensor del Partíip, respectivament.

Article 12è. Admissió a tràmit

1. Si el Departament d'Atenció al Client no troba prou acreditada la identitat del reclamant, o no es poden establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, s'ha de requerir al signant que aclareixi els fets o que completi la documentació remesa en el termini de quinze (15) dies naturals a comptar des del requeriment, amb l'avertiment que si no ho fa, s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap altre tràmit, tot això sense perjudici del dret que li pugui correspondre al client per a la presentació d'una nova queixa o reclamació pel que fa al cas en els termes que estableix aquest Reglament.

El termini emprat pel reclamant o signant per aclarir els fets o completar la documentació a la qual es refereix el paràgraf anterior no s'inclou en el còmput del termini màxim d'un (1) mes per resoldre la queixa o reclamació a la qual fa referència l'article 15.1 següent.

2. El Departament d'Atenció al Client només pot rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes o reclamacions en els casos següents:
 - a) Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació algun recurs o acció, el coneixement del qual sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o quan la qüestió estigui pendent de resolució o litigi o l'assumpte o la matèria objecte de la mateixa ja hagi estat resolt en aquelles instàncies.
 - b) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no facin referència a operacions concretes o no s'ajustin als supòsits que estableix l'article 1 d'aquest Reglament.
 - c) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres d'anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
 - d) Quan la queixa o reclamació s'hagi presentat amb omissió de les dades essencials no esmenables o quan no se n'hagi concretat el motiu.
 - e) Quan les queixes o les reclamacions les efectuïn els que no siguin clients ni usuaris de l'Entitat.
 - f) Quan les queixes o reclamacions es refereixin a facultats comercials discrecionals de les Entitats, com ara la decisió de concertar operacions o no, contractes o serveis amb una persona determinada, el contingut dels seus pactes i condicions, o la dotació de mitjans humans, mecànics o tècnics de les seves oficines, excepte en el cas que la queixa o reclamació es produeixi per demora o negligència en la presa de decisions per part de l'Entitat que correspongui i que derivi en un tracte deficient.
 - g) Quan les reclamacions versin sobre fets esdevinguts més de dos (2) anys abans de

presentar-se la reclamació en el cas d'assegurances de danys, o més de cinc (5) anys abans

en el cas d'assegurances de persones, es consideren prescrites les accions sobre la base del termini de prescripció que preveu l'article 23 de la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança.

3. Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, s'ha de comunicar a l'interessat mitjançant decisió motivada i donar-li un termini de deu (10) dies naturals perquè presenti les al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.
4. Respecte de les reclamacions detallades a l'article 3.2. (a) d'aquest Reglament, correspon al Defensor del Partíip l'anàlisi de l'admissió a tràmit d'acord amb el que s'ha indicat anteriorment.

Article 13è. Tramitació

1. El Departament d'Atenció al Client i el Defensor del Partíip, cadascun en el moment de la seva intervenció, d'acord amb allò que preveu aquest Reglament, poden demanar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diversos departaments i serveis de l'Entitat afectada, totes les dades, els aclariments, els informes o els elements de prova que considerin pertinents per adoptar la seva resolució.
2. Les oficines, departaments, comercialitzadors, distribuïdors d'assegurances i serveis de qualsevol de les Entitats afectades poden fer les seves al·legacions davant el Departament d'Atenció al Client o davant el Defensor del Partíip, segons escaigui, en el termini més breu possible, que en cap cas pot excedir els cinc (5) dies naturals a partir de la data de petició d'aclariments per part del Departament d'Atenció al Client o del Defensor del Partíip.

Quan la resposta es precisi com a precedent per resoldre una queixa o reclamació, la manca de resposta no paraitzarà el procediment, i el Departament d'Atenció al Client o el Defensor del Partíip considerarà acreditada la versió dels fets que hagi proporcionat el reclamant.

3. Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, el Departament d'Atenció al Client o el Defensor del Partíip s'han d'abstenir de continuar la tramitació de l'expedient i han comunicar-ho al reclamant i a l'Entitat.

Article 14è. Assentiment i desistiment

1. Si, vista la queixa o la reclamació, l'Entitat afectada rectifica la seva actuació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ho ha de comunicar a la instància competent i justificar-ho documentalment, acompanyant l'escrit de conformitat signat pel reclamant, llevat que hi hagi desistiment exprés de l'interessat. En aquests casos, es procedirà a l'arxivament de la queixa o la reclamació sense cap més tràmit.
2. Els interessats poden desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment exprés del reclamant dona lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat. Això no obstant, el Defensor del Partíip pot acordar la continuació de l'expedient, si ho considera convenient, en exercici de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i de protecció del client i de les bones pràctiques i usos financers.

Article 15è. Finalització i notificació

1. El Departament d'Atenció al Client o, en el cas de les reclamacions descrites a l'article 3.2. (a) del Reglament, el Defensor del Partíip ha de fer el màxim esforç per resoldre les queixes i reclamacions en el termini màxim d'un (1) mes comptat a partir de la data en què es presenti la queixa o reclamació, sense perjudici de la interrupció del termini en els casos que preveu l'article 12.1.

En aquest sentit, quan no sigui possible respondre dins del termini previst, han d'informar el reclamant sobre les causes del retard i indicar-li quan és probable que es completi la investigació i es resolgui la reclamació, i del seu dret a acudir als Serveis de Reclamacions competents en els termes que preveu l'article 15.2 següent.

2. En absència de resolució en el termini d'un (1) mes des de la data de presentació de la queixa o reclamació, sense perjudici de la interrupció del termini en els casos que preveu l'article 12.1, el client pot acudir als Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors o la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, segons correspongui, després d'acreditar que han transcorregut els terminis màxims indicats als apartats anteriors.
3. La resolució ha de ser sempre motivada i ha de contenir unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació.
4. La resolució s'ha de notificar al reclamant en el termini de deu (10) dies naturals a comptar de la data en què sigui dictada, esmentant expressament la facultat que l'assisteix per, en cas de disconformitat, acudir als Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors o la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.
5. La resolució s'ha de notificar a l'Entitat o Unitat de Negoci afectada, per a la seva deguda execució, que s'ha de fer en el termini d'un (1) mes, i de la qual ha d'informar el Departament d'Atenció al Client i el Defensor del Partíip, si aquest hi ha intervingut.
6. Les resolucions que adoptin, tant el Departament d'Atenció al Client com el Defensor del Partíip, en les matèries que d'acord amb aquest Reglament són de la seva competència, vincularan l'Entitat corresponent, sense que això suposi cap impediment a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes o a l'arbitratge ni a la protecció administrativa.

Article 16è. Verificació del Reglament

Aquest Reglament, i també si és procedent les posteriors modificacions, s'han de sotmetre a la verificació de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions de conformitat amb el que estableix l'article 8 de l'Ordre ECO 734/2004 d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, o en la normativa que en cada moment sigui aplicable.

Així mateix, un cop aprovat i verificat el Reglament, s'ha d'enviar a la resta d'organismes supervisors competents per les vies establertes a aquest efecte en cada cas.

Annex I - Entitats de GCO adherides a aquest Reglament per a la defensa del client

Aquest Reglament, que regula el procediment d'atenció de queixes i reclamacions, juntament amb les instruccions bàsiques de funcionament d'aquest, s'ha publicat a la pàgina web corporativa i a les intranets de les Entitats afectades.

Aquest Reglament s'aplica en l'àmbit de les entitats del Grup següents:

Entitats
Occident GCO, S.A.U. de Seguros y Reaseguros
Occident GCO Capital, Agencia de Valores, S.A.U.
Occident Pensiones, E.G.F.P., S.A.U.
Occident Hipotecaria, E.F.C., S.A.U.
Grup Catalana Occident Gestión de Activos, S.A.U., S.G.I.I.C.

Annex II - Formulari per presentar una queixa o reclamació davant del Departament d'Atenció al Client

Imprimeixi el formulari i empleni tots els camps, llevat que els camps no emplenats estiguin assenyalats com a opcionals. En cas de dubte, el Reglament li indicarà els passos que ha de seguir. Un cop emplenat, signi'l i envii'l al Departament d'Atenció al Client de l'Entitat, situat a l'avinguda Alcalde Barnils, 63 - 08174 - Sant Cugat del Vallès (Barcelona) o digitalitzi'l i envii'l al correu electrònic: defensa.cliente.gco@gco.com habilitat amb aquesta finalitat.

En cas de dubte, el Reglament li indicarà els passos que ha de seguir. Aquest model es pot obtenir a la pàgina web de l'Entitat, apartat Defensa del Client, de les respectives Entitats adherides a aquest Reglament.

DADES IDENTIFICATIVES DEL RECLAMANT

NIF / CIF / NIE / Passaport	Nom / denominació social	Cognoms (només persones físiques)
-----------------------------	--------------------------	-----------------------------------

DADES IDENTIFICATIVES DEL REPRESENTANT

(emplenar únicament quan el formulari es presenta per mitjà del representant)

(adjuntar en un full a part la documentació acreditativa de la representació)

NIF / CIF / NIE / Passaport	Nom i cognoms / denominació social
-----------------------------	------------------------------------

ADREÇA A EFECTES DE NOTIFICACIONS I RESOLUCIÓ

Carrer	Número	Pis	Escala	Porta
Municipi	Codi postal	Província	País	
Telèfon fix (opcional)	Telèfon mòbil (opcional)	Correu electrònic / e-mail		

MÈTODE DE NOTIFICACIONS I ENVIAMENT DE LA RESOLUCIÓ (marqui el que correspongui)

Correu ordinari <input type="checkbox"/>	Correu electrònic <input type="checkbox"/>
--	--

DADES DE L'ASSEGURANÇA / FONS D'INVERSIÓ / PRODUCTE SOBRE EL QUAL ES RECLAMA

Núm. de pòlissa	Núm. de sinistre	Núm. de rebut	Altres dades identificatives
-----------------	------------------	---------------	------------------------------

MOTIU DE LA QUEIXA / RECLAMACIÓ (pot optar per redactar-la o adjuntar-la en un full a part)

(Descripció dels fets en què fonamenti la queixa o reclamació)
--

PRESENTA DOCUMENTACIÓ ADJUNTA (opcional)

Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------

LLISTA D'ADJUNTS (opcional)

Nom del document	Descripció
El signant fa constar expressament que aquesta queixa o reclamació no està pendent de resolució o litigi ni ha estat resolta davant d'òrgans administratius, arbitrals o jurisdiccional.	

LLOC, DATA I SIGNATURA

Protecció de dades personals

En relació amb les vostres dades personals, us informem que el responsable del tractament és l'Entitat respecte a la qual voleu presentar la queixa o reclamació.

La finalitat del tractament de les vostres dades personals és el control, la tramitació i el seguiment de les consultes, queixes i reclamacions que pugui haver presentat davant del Departament d'Atenció al Client, entenent-se que la presentació de la consulta, queixa o reclamació implica el seu consentiment al tractament de les seves dades personals.

Com a titular de les seves dades personals, l'assisteixen els drets d'accés, rectificació, supressió i dret a l'oblit, oposició, limitació del tractament i portabilitat, que podrà exercir acreditant la seva identitat, mitjançant una comunicació escrita adreçada al Delegat de Protecció de Dades a través de la seva adreça electrònica: dpo@gco.com o de l'adreça de correu postal indicada per a cada Entitat en la POLÍTICA DE PRIVACITAT publicada a l'apartat de la pàgina web oficial de l'Entitat corresponent, on també pot obtenir informació addicional sobre la protecció de les seves dades personals.