

---

# Reglamento para la defensa del cliente

---

El presente Reglamento se realiza de conformidad con lo establecido en la Orden ECO/734/04, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.  
02/11/2020

## Sumario

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>Procedimiento general</b> .....	<b>4</b>
<b>Capítulo I. – Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente</b> .....	<b>4</b>
Artículo 1. Sistema integrado de Defensa del Cliente. Ámbito de actuación .....	4
Artículo 2. Quejas y reclamaciones excluidas por su objeto. ....	5
Artículo 3. El Departamento de Atención al Cliente. Configuración y Competencias .....	6
Artículo 4. El Defensor del Cliente. Configuración y Competencias.....	6
Artículo 5. Memorias del Defensor del Cliente y del Departamento de Atención al Cliente.....	8
Artículo 6. Nombramiento del Defensor del Cliente y del director del Departamento de Atención al Cliente. Duración del mandato. ....	8
Artículo 7. Incompatibilidades, prohibiciones y cese de los titulares.....	9
Artículo 8. Entidades sujetas. ....	9
Artículo 9. Deberes de las entidades sujetas.....	9
<b>Capítulo II. – Procedimiento para la tramitación de quejas y reclamaciones</b> .....	<b>11</b>
Artículo 10. Unicidad de procedimiento.....	11
Artículo 11. Forma de las notificaciones y requerimientos.....	11
Artículo 12. Presentación de las quejas y reclamaciones: Forma, lugar y plazo. ....	11
Artículo 13. Admisión a trámite. ....	12
Artículo 14. Tramitación.....	13
Artículo 15. Allanamiento y desistimiento. ....	13
Artículo 16. Finalización y notificación.....	14
Artículo 17. Verificación del Reglamento.....	14
<b>Anexo I. – Entidades del Grupo Catalana Occidente adheridas al presente Reglamento</b> .....	<b>15</b>
<b>Anexo II. – Formulario para presentar una queja o reclamación ante el servicio Departamento de Atención al Cliente.</b> .....	<b>16</b>

## Introducción

Las sociedades del Grupo Catalana Occidente adheridas al presente Reglamento, cada una de ellas, la “Entidad” y, conjuntamente, las “Entidades”, todas ellas indicadas en el Anexo I al presente Reglamento, tienen como uno de sus principales objetivos estratégicos establecer una relación duradera y recíprocamente satisfactoria con sus clientes. La consecución de este objetivo impone, entre otras actuaciones, alcanzar un elevado nivel de calidad en la prestación de sus servicios que satisfaga las aspiraciones de la clientela y destaque a la Entidad frente a sus competidores.

El procedimiento de atención de las quejas y reclamaciones de los clientes constituye un elemento básico para mejorar la calidad del servicio, siempre que proporcione un cauce sencillo para resolver rápidamente y con garantías aquellos casos en los que el cliente considera que no ha recibido el servicio que esperaba y constituya una fuente sustancial de aprendizaje que permita corregir en el futuro los errores que pudieran haberse cometido por parte de la Entidad.

El primer paso para resolver las quejas y reclamaciones es ofrecer al cliente una atención inmediata por quien directamente se relaciona con él, por lo que todas las sucursales y todos los centros que prestan servicio al cliente deben esforzarse en atenderlas con amabilidad y prontitud, resolviéndolas favorablemente siempre que sean fundadas y puedan hacerlo dentro de su ámbito de competencia, adoptando las medidas que eviten su repetición en el futuro y esforzándose en proporcionar el servicio que el cliente espera de la Entidad.

Para resolver aquellas quejas y reclamaciones que excedan las atribuciones de las Oficinas, Distribuidores de Seguros, Comercializadores y otros Centros que presten el servicio, o aquellas que éstos no hayan resuelto de manera satisfactoria para el cliente, la Entidad cuenta con un Departamento de Atención al Cliente y también con un Defensor del Cliente, que garantizan la correcta protección de los derechos de aquél.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente está adaptado a las exigencias de 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 (publicada en el Boletín Oficial del Estado núm. 72 de 24 de marzo de 2004) (la “Orden Ministerial”) que va evolucionando para ajustarse a la realidad siempre con el objetivo de mejorar los procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones, definir con mayor precisión los ámbitos de competencia del Defensor del Cliente e incrementar la eficiencia del servicio.

Asimismo, el presente Reglamento para la Defensa del Cliente se ha adaptado a los compromisos asumidos por el sector asegurador a través de la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones impulsada por la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), a la que están adheridas las Entidades Aseguradoras del Grupo Catalana Occidente.

El Reglamento establece un sistema integrado para la resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes, que no hayan sido resueltas de manera satisfactoria para el cliente ya sea en la Oficina, Centro de la Entidad, por el Distribuidor, por el Comercializador o en cualquier entidad vinculada que presta sus servicios a los clientes y usuarios en forma de subcontrata de la Entidad. De esta manera, afecta no sólo a la Entidad, sino también a aquellas que presten servicios susceptibles de originar reclamaciones de clientela enmarcables en el ámbito de la Orden Ministerial.

## Procedimiento general

El procedimiento para tramitar las reclamaciones de los clientes es único y se ajustará a las reglas que se indican a continuación.

Todas las quejas y reclamaciones de los clientes y usuarios serán analizadas, revisadas, tramitadas y resueltas por el Departamento de Atención al Cliente, integrado en la Subdirección General de Servicios Jurídicos y Secretaría General del Grupo Catalana Occidente. Este Departamento dispondrá de autonomía suficiente para que sus decisiones no puedan verse afectadas por conflictos de interés y contará con medios materiales y humanos que le permitan adoptar una resolución adecuada y rápida de cada queja y reclamación.

Se entenderá por “queja” aquellas cuestiones que los clientes planteen en referencia a tardanzas, desatenciones o defectos en el funcionamiento de los servicios proporcionados por las Entidades, es decir, reclamaciones menos formales que no cumplen alguno de los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

Por su parte, se entenderá por “reclamación” aquellas peticiones cuyos hechos concretos sean referidos a acciones u omisiones que suponen un perjuicio para los intereses de los usuarios por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección del cliente y de las buenas prácticas y usos financieros, y en las que exista la pretensión de la restitución de sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Las reclamaciones que este Departamento considere que, por razón de su contenido o complejidad, sea aconsejable someter al criterio del Defensor del Cliente, esto es, a una persona o entidad con incluso un mayor grado de independencia respecto del Grupo Catalana Occidente y con prestigio profesional, se trasladarán sin dilación a dicho Defensor, para que éste, ayudado por los recursos que precise, resuelva la reclamación en primera instancia y en el sentido que estime oportuno.

Igualmente, el Defensor resolverá en segunda instancia las reclamaciones que estando dentro de los límites que indica el presente Reglamento en los artículos 4.2 (b) y 4.2 (c) hayan sido inicialmente desestimadas por el Departamento de Atención al Cliente y los clientes y usuarios decidan voluntariamente someter a su conocimiento.

Esta segunda instancia se establece, obviamente, sin perjuicio del derecho de los clientes y usuarios de acudir directamente a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y/o a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda, desde el momento en que se haya pronunciado el Departamento de Atención al Cliente, conforme lo previsto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## Capítulo I – Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente

### Artículo 1.º Sistema integrado de Defensa del Cliente. Ámbito de actuación.

1. Todas las personas, sucursales, centros, distribuidores y comercializadores de las Entidades sujetas a este Reglamento, que presten servicios al cliente, deben esforzarse en atender con amabilidad y prontitud sus quejas y reclamaciones, resolviéndolas favorablemente siempre que sean fundadas y puedan hacerlo dentro de su ámbito de competencia, adoptando las medidas que eviten su repetición en el futuro y esforzándose en proporcionar el servicio o prestación que el cliente espera de la Entidad.
2. Al Departamento de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente, corresponde, conforme a las competencias y procedimientos establecidos en el presente Reglamento, respectivamente, atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes o usuarios, **tanto personas físicas como jurídicas**, españolas o extranjeras, así como Comunidades de Propietarios y las Cooperativas (a través de su Presidente, Secretario u órgano que tenga atribuida la representación), en relación con los productos y servicios comercializados y distribuidos por las Entidades que resulten sujetas a este Reglamento conforme a su artículo 8.

Las quejas y reclamaciones deberán referirse a los intereses y derechos legalmente establecidos a favor de los clientes o usuarios derivados de la normativa de transparencia y protección del cliente; de los contratos suscritos o de las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad.

Asimismo, y cuando se refieran al ámbito de los seguros y fondos de pensiones, también podrán ser objeto de las quejas y/o reclamaciones, las cuestiones derivadas de la actividad de distribución de seguros de sus empleados, agentes de seguros u operadores de banca-seguros.

3. Quedarán excluidas del presente Reglamento las quejas y reclamaciones formuladas por quienes no acrediten haber recibido algún servicio o mantener o haber mantenido una relación contractual directa con cualquiera de las Entidades adheridas a este Reglamento.
4. El Defensor del Cliente asumirá de forma exclusiva la función de Defensor del Partícipe, resolviendo las reclamaciones derivadas de los planes de pensiones individuales comercializados por las Entidades Aseguradoras del Grupo y protegiendo los derechos e intereses de los partícipes, beneficiarios o derechohabientes de los mismos. Asimismo, asumirá la función de Defensor del Asociado en relación con las reclamaciones presentadas por los socios de GCO Previsión EPSV individual, de conformidad con los Estatutos de dicha entidad.

### Artículo 2.º Quejas y reclamaciones excluidas por su objeto.

No son competencia del Departamento de Atención del Cliente ni del Defensor del Cliente las quejas y reclamaciones que se comprendan en el ámbito establecido en el artículo 1.3 precedente y, en particular, las derivadas de:

- a) Las relaciones de las Entidades con sus accionistas, como tales.
- b) Las relaciones laborales de las Entidades con sus empleados.
- c) Las relaciones de las Entidades con sus proveedores.
- d) Las prestaciones de servicios o productos realizadas por entidades que no se encuentren sujetas al Reglamento, según su artículo 8, y las quejas o reclamaciones formuladas por quienes no tengan la consideración de clientes o usuarios.
- e) Las reclamaciones cuyo conocimiento compete a órganos administrativos, arbitrales, judiciales o de mediación, y se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- f) Las reclamaciones cuyo objeto implique la vulneración del Código Ético del Grupo Catalana Occidente por parte de un empleado, mediador, agente o representante de las Entidades. En

estos casos, el Departamento de Atención al Cliente efectuará el correspondiente acuse de recibo al reclamante y dará traslado a la Dirección de Auditoría Interna de la Entidad.

- g) Aquellas reclamaciones que planteen controversias sobre hechos cuya prueba únicamente puede ser realizada en vía judicial o cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa sobre transparencia y protección del cliente o a las buenas prácticas y usos financieros.
- h) Las quejas o reclamaciones que se refieran a facultades comerciales discrecionales de las Entidades, tales como la decisión de concertar o no operaciones, contratos o servicios con una persona determinada, el contenido de sus pactos y condiciones, o la dotación de medios humanos, mecánicos o técnicos de sus oficinas, salvo en el caso de que la queja o reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por parte de la Entidad que corresponda, derivando en un trato deficiente.

### **Artículo 3. ° El Departamento de Atención al Cliente. Configuración y competencias.**

1. El Departamento de Atención al Cliente se configura como un departamento especializado y autónomo respecto de las Entidades, que tiene encomendada la función de tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las reclamaciones y quejas de los clientes que éstos decidan someter a su consideración.
2. Estará dotado de los medios humanos, materiales y técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección del cliente, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios comercializados por las Entidades, y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros. Para ello:
  - (a) establecerá los procedimientos adecuados con las Entidades y unidades de negocio para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
  - (b) será competente para analizar y resolver todas las quejas y reclamaciones que reciba y que se encuentren dentro del ámbito objetivo de este Reglamento.
  - (c) resolverá con autonomía las quejas y reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de cualquiera de las Entidades, con el fin de evitar conflictos de interés.
3. Sin perjuicio de lo anterior, el Departamento de Atención al Cliente podrá trasladar al Defensor del Cliente todas las reclamaciones que entienda que procede desestimar y que se encuentren en el ámbito de las competencias del Defensor del Cliente de acuerdo con lo establecido en el artículo. 4.2 (b) siguiente.
4. Las decisiones que adopte el Departamento de Atención al Cliente en relación con las quejas y reclamaciones que sean favorables al reclamante, vincularán a la correspondiente Entidad, sin que ello sea obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje ni a la protección administrativa.

### **Artículo 4. ° El Defensor del Cliente. Configuración y competencias.**

1. El Defensor del Cliente será una persona o entidad que deberá cumplir los requisitos y ser nombrada conforme a lo establecido en los artículos 6 y 7 siguientes.
2. El Defensor del Cliente desempeñará, con total independencia respecto a las Entidades y plena autonomía en cuanto a los criterios y directrices que aplique, las siguientes funciones:
  - a) Conocer, revisar y resolver las reclamaciones que el Departamento de Atención al Cliente decida someterle por considerarlas de especial complejidad jurídica.

- b) Conocer, revisar y resolver, en segunda instancia, las reclamaciones que, dentro de los límites citados a continuación, los clientes decidan voluntariamente someter a su consideración tras haber obtenido una resolución desestimatoria o parcialmente estimatoria dictada por el Departamento de Atención al Cliente.

Esta opción de los clientes se entiende sin perjuicio de la posibilidad que tienen de acudir directamente a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda, desde el momento en que se produzca la resolución desfavorable del Departamento de Atención al Cliente.

En estos casos, en la comunicación de la resolución desfavorable al cliente, el Departamento de Atención al Cliente le informará de la posibilidad de acudir al Defensor del Cliente como segunda instancia en el plazo de treinta (30) días naturales desde que reciba la citada resolución.

Si el cliente se acoge a la segunda instancia, el Departamento de Atención al Cliente trasladará el expediente de la reclamación al Defensor del Cliente a la mayor brevedad y, en todo caso, dentro de los primeros diez (10) días naturales desde la presentación de la reclamación del cliente al Defensor del Cliente, para que éste revise y resuelva en segunda instancia la reclamación, dentro del plazo máximo fijado para la resolución de las reclamaciones.

En ningún caso podrán someterse a la señalada segunda instancia:

- Las reclamaciones que tengan como pretensión de pago una cantidad superior a 40.000.-€.
- Las consultas o quejas.
- Cualquier reclamación presentada con relación a:
  - Siniestros sin posicionamiento definitivo por parte la Entidad, dentro de los plazos, para cada caso, que contempla la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
  - Desacuerdo en suscripciones de todo tipo.
  - Desacuerdo en problemas de cobro (recibos de todo tipo).
  - Desacuerdo en actuaciones con los Mediadores, Red de Distribución en general.
  - Desacuerdo en actuaciones de empleados o profesionales referenciados por la Entidad (peritos, talleres, médicos, abogados, etc.).
- Las reclamaciones efectuadas por asegurados o beneficiarios, o sus derechohabientes, distintos del tomador, cuando aquel carácter se derive de una relación de empleo o de servicios con dicho tomador y la reclamación afecte a la interpretación o cumplimiento de las obligaciones laborales o contractuales del tomador con el reclamante.
- Las reclamaciones relativas a pólizas de vida que tengan por objeto la determinación de la cuantía de las prestaciones garantizadas, en el solo supuesto de que, para dicha determinación, se precise de la aplicación de conocimientos de carácter técnico-actuarial.
- Las que por su propia naturaleza deban dirimirse por el procedimiento establecido en el artículo 38 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Las cuestiones que se encuentren sometidas a decisión judicial, arbitral o administrativa o a mediación, o hayan sido resueltas en dichas instancias.
- Las que tengan como causa el rechazo expreso de un siniestro por parte de la Entidad en base a simulación o fraude por parte del reclamante.
- Las reclamaciones presentadas una vez transcurrido el plazo de seis (6) meses desde la ocurrencia del hecho o actos causantes o determinantes de la misma o desde que el reclamante hubiera podido, en circunstancias ordinarias, conocerlos.

- Las reclamaciones efectuadas por un tercer perjudicado.
- c) Conocer y resolver las reclamaciones que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones individuales, que sean competencia del Defensor del Partícipe conforme a la normativa de planes y fondos de pensiones.
  - d) Conocer y resolver en segunda instancia las reclamaciones que se presenten por los socios y/o beneficiarios de GCO Previsión EPSV Individual, cuando la Junta de Gobierno hubiera comunicado previamente la desestimación de la reclamación formulada o hubieran transcurrido 30 días sin haber recibido una contestación expresa.
  - e) Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente, así como de las buenas prácticas y usos financieros.
  - f) Actuar como mediador entre los clientes y las Entidades, en orden a obtener un arreglo amistoso entre ambos en aquellos asuntos que sean de su competencia.
  - g) Presentar ante los órganos de administración de las respectivas Entidades, o, en su caso, ante la persona u órgano que las Entidades hayan designado para las relaciones con el Defensor, informes, recomendaciones o sugerencias en todos aquellos aspectos que estén dentro de sus atribuciones y que, en opinión del Defensor del Cliente, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que deben existir entre las Entidades y sus clientes. Con carácter general, estos informes formarán parte de la memoria anual regulada en el artículo 5 de este Reglamento.
3. Las decisiones que adopte el Defensor del Cliente en las reclamaciones de las que conozca conforme a los apartados a, b, y c del apartado 2 anterior y sean favorables al reclamante, vincularán a la correspondiente Entidad, sin que ello sea obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje ni a la protección administrativa.
  4. El Defensor del Cliente, en cualquier momento, y con independencia de la existencia o no de reclamación concreta, podrá dirigirse al Departamento de Atención al Cliente solicitando información sobre aquellos aspectos generales o concretos de la actividad de la Entidad que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, resultaren de interés para los derechos de los clientes. Estas solicitudes deberán ser contestadas por la Entidad en el plazo máximo de un treinta (30) días naturales.

#### **Artículo 5. ° Memorias del Defensor del Cliente y del Departamento de Atención al Cliente.**

1. El Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente presentarán, ante el Órgano de Administración de las Entidades dentro del primer trimestre de cada año, una memoria explicativa conjunta o separada de todas las Entidades incluidas en el ámbito de este Reglamento, que contenga como mínimo, el siguiente contenido:
  - a) 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 cuantía e importes afectados.
  - b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante, o de los casos en que simplemente se suministró información o aclaraciones.
  - c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
  - d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
2. Al menos un resumen de la memoria explicativa se integrará en la memoria anual de las Entidades.

## **Artículo 6.º Nombramiento del Defensor del Cliente y del Director del Departamento de Atención al Cliente. Duración del mandato.**

1. El Consejo de Administración de Grupo Catalana Occidente, S.A. designará al Defensor del Cliente – ya sea como Defensor del Cliente propiamente, o como Defensor del Partícipe o del Asociado - y al Director Titular del Departamento de Atención al Cliente, tomando razón de dichos nombramientos las respectivas Entidades. La duración de los nombramientos será de tres (3) años, si bien los designados podrán ser renovados para el cargo por sucesivos plazos de igual duración, sin límite.
2. Ambos nombramientos recaerán en personas con honorabilidad comercial y profesional, que hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales y financieras, y que posean conocimiento y experiencia adecuados por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las Entidades.

En ambos casos, la designación será comunicada a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan, incluyendo, sin carácter limitativo, a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## **Artículo 7.º Incompatibilidades, prohibiciones y cese de los titulares.**

1. El ejercicio de las funciones de Director Titular del Departamento de Atención al Cliente y de Defensor del Cliente será incompatible con el ejercicio de actividades análogas para o por cuenta de entidades aseguradoras competidoras ajenas al Grupo Catalana Occidente.
2. Será inelegible como Defensor del Cliente quien hubiese estado vinculado laboral o profesionalmente con entidades del Grupo Catalana Occidente dentro de los dos (2) años anteriores a su nombramiento.
3. El Director del Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente cesarán en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes causas:
  - a) Expiración del plazo de su nombramiento o renovación, en su caso.
  - b) Incapacidad sobrevenida o concurrencia de cualquiera de las causas de incompatibilidad o de prohibición anteriormente indicadas.
  - c) Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
  - d) Renuncia presentada ante el Consejo de Administración de Grupo Catalana Occidente S.A..
  - e) Acuerdo motivado del Consejo de Administración de Grupo Catalana Occidente S.A., basado en causas objetivas y/o graves.
  - f) En el caso del Director del Departamento de Atención al Cliente, además, por causas de organización interna de las Entidades.

## **Artículo 8.º Entidades sujetas.**

1. Se vinculan al presente Reglamento todas las entidades que, formando parte del Grupo Catalana Occidente, tengan su domicilio en España y pertenezcan a alguna de las siguientes categorías:
  - a) Entidades aseguradoras.
  - b) Entidades gestoras de fondos de pensiones.
  - c) Entidades de servicios de inversión.
  - d) Sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva;
  - e) Establecimientos financieros de crédito.
2. Las Entidades que reúnan las características del apartado 1 de este artículo quedarán vinculadas desde el momento en que su órgano de administración se adhiera al presente Reglamento. Con la adhesión a este Reglamento las Entidades asumirán, sin necesidad de

realizar manifestación expresa al efecto, que el Defensor del Cliente y el Director del Departamento de Atención al Cliente sean los designados por Grupo Catalana Occidente, S.A.

3. El Reglamento dejará de aplicarse a las Entidades desde el momento en que dejen de pertenecer al Grupo Catalana Occidente o cuando su respectivo órgano de administración así lo acuerde.

#### **Artículo 9.º Deberes de las Entidades sujetas.**

1. Las Entidades adoptarán las medidas oportunas para:
  - Colaborar con el Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente en todo aquello que permita un mejor desempeño de sus funciones y, muy especialmente, en facilitarles a la mayor brevedad posible cuanta información soliciten relativa a las materias que entran dentro de sus funciones.
  - Cuidar de que todas sus oficinas, departamentos y servicios colaboren con el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente cuando fueren requeridos para ello y den rápido cumplimiento a las decisiones que les vinculen.
  - Garantizar la autonomía e independencia del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.
2. Tanto el Departamento de Atención al Cliente como el Defensor del Cliente podrán dirigirse directamente a las distintas oficinas, departamentos y servicios de la correspondiente Entidad para obtener los documentos, informes y datos que precisen para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
3. Las Entidades deberán tener a disposición de sus clientes en todas las oficinas, así como en las páginas web en el caso de que realicen contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Departamento de Atención al Cliente con la dirección postal y electrónica y del Defensor del Cliente con el apartado de correos específico y que será recogido por el Departamento de Atención al Cliente para analizar su traslado.

Asimismo, deberán incluir en la información la dirección de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la dirección postal y electrónica de los mismos para el supuesto de que los clientes consideren necesario acudir a ellos, de conformidad con el presente Reglamento.

Las Entidades pondrán a disposición de los clientes que así lo soliciten, un ejemplar del presente Reglamento.

## Capítulo II – Procedimiento para la tramitación de las quejas y reclamaciones

### Artículo 10. ° Unicidad del procedimiento.

El procedimiento establecido en este capítulo será aplicable a todas las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y los usuarios de las Entidades, con independencia de a qué órgano compete su resolución.

### Artículo 11. ° Forma de las notificaciones y requerimientos.

Las notificaciones y requerimientos que el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente se realizarán por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, según haya designado expresamente el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que se hubiera presentado la queja o reclamación.

### Artículo 12. ° Presentación de las quejas y reclamaciones

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.
2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
  - a) Nombre, apellidos o denominación social y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo representa, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad, del pasaporte o del NIE para las personas físicas, y CIF y datos referidos a registro público para las jurídicas.
  - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y de la cuantía económica reclamada, en su caso.
  - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación y especificación de la Entidad a la que pertenecen.
  - d) En el caso de reclamaciones de seguros, identificación de la sucursal, departamento, empleado, agente de seguros o sociedad de agencia u operadores de banca-seguros, si su queja trae causa de su actuación.
  - e) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
  - f) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación y, en su caso, el documento que acredite la representación.

Al respecto, y con el fin de facilitar la correcta presentación de la queja o reclamación, se adjunta como Anexo II al presente Reglamento, un modelo de formulario de presentación de quejas y reclamaciones que podrá utilizar el Cliente de forma voluntaria.

3. Las quejas y reclamaciones deberán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, o en cualquier oficina abierta al público de la Entidad reclamada, o de cualquiera de sus distribuidores o comercializadores, o bien en la dirección de correo electrónico que cada Entidad haya habilitado a este fin.
  - 3.1. Si la queja o reclamación se hubiese presentado ante cualquier departamento u oficina de la Entidad reclamada, sin estar dirigida al Departamento de Atención al Cliente, y no fuere posible resolverla favorablemente por la unidad de negocio o departamento competente,

éstos la trasladarán automáticamente al Departamento de Atención al Cliente, para su estudio y resolución.

- 3.2. Cuando la queja o reclamación se haya presentado directamente ante el Defensor del Cliente, su Oficina la remitirá al Departamento de Atención al Cliente, para su admisión, estudio y tramitación en los términos previstos en este Reglamento, salvo que se trate de las reclamaciones que son de su competencia exclusiva, en su calidad de Defensor del Partícipe, tal y como se establece en el artículo 4.2. (c) de este Reglamento.

En todos los casos, con el fin de acortar los plazos de recepción, se remitirá de manera inmediata una copia digitalizada de la reclamación a la dirección de correo electrónico que cada Entidad haya habilitado a este fin.

El Departamento de Atención al Cliente acusará recibo por escrito al reclamante, salvo en los casos previstos en artículo 4.2. (c) en el que dicho acuse de recibo lo realizará el Defensor del Cliente en su calidad de Defensor del Partícipe.

### **Artículo 13. ° Admisión a trámite.**

1. Si el Departamento de Atención al Cliente no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá a su firmante que aclare los hechos o que complete la documentación remitida en el plazo de quince (15) días naturales a contar desde el requerimiento, con apercibimiento de que si no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite, todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al cliente para la presentación de una nueva queja o reclamación al respecto en los términos que establece el presente Reglamento.

El plazo empleado por el reclamante o firmante para aclarar los hechos y/o completar la documentación a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de un (1) mes para resolver la queja o reclamación al que hace referencia el artículo 16.1 siguiente.

2. El Departamento de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:
  - a) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación algún recurso o acción cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la cuestión se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto o materia objeto de la misma haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
  - b) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los supuestos establecidos en el artículo 1 de este Reglamento.
  - c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
  - d) Cuando se trate de reclamaciones excluidas de su conocimiento conforme al artículo 2 de este Reglamento.
  - e) Cuando la queja o reclamación se hubiere presentado con omisión de los datos esenciales no subsanables o cuando no se hubiere concretado su motivo.
  - f) Cuando las quejas o reclamaciones las efectúen quienes no sean clientes ni usuarios de la Entidad.
3. 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 (10) 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.

4. Respecto de las reclamaciones detalladas en el artículo 4.2 (c) corresponderá al Defensor del Cliente, en su calidad de Defensor del Partícipe, el análisis de la admisión a trámite conforme a lo anteriormente indicado.

#### **Artículo 14. ° Tramitación.**

1. El Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, cada uno en el momento de su intervención, conforme a lo previsto en el presente Reglamento, podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su resolución.
2. Las oficinas, departamentos, comercializadores, distribuidores de seguros y servicios de cualquiera de las Entidades afectadas podrán realizar sus alegaciones ante el Departamento de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente, según proceda, en el plazo más breve posible que en ningún caso excederá de los cinco (5) días naturales a partir de la fecha de apertura del expediente.

Cuando la contestación se precise como antecedente para resolver una queja o reclamación, la falta de respuesta no paralizará el procedimiento, pudiendo el Departamento de Atención al Cliente o el Defensor considerar acreditada la versión que de los hechos haya proporcionado el reclamante.

3. Durante los primeros diez (10) días desde que el expediente haya sido admitido a trámite, el Departamento de Atención al Cliente, de conformidad con el artículo 4.2 (a) podrá remitírselo al Defensor del Cliente, para que éste resuelva sobre aquél. Dicho expediente incluirá, en cualquier caso, la reclamación y las alegaciones de la Entidad.
4. De mutuo acuerdo entre el reclamante y la Entidad afectada, formalizado por escrito, se podrá acordar la suspensión de la tramitación del expediente.

La Entidad afectada remitirá el escrito de suspensión al órgano que esté conociendo del asunto en ese momento, que procederá a la suspensión del expediente sin más trámite y se abstendrá de realizar actuación alguna mientras dure la suspensión. El tiempo en el que esté en suspenso el expediente no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de un (1) mes al que hace referencia el artículo 16.1 siguiente.

A requerimiento por escrito del reclamante o la Entidad afectada, se procederá de inmediato a la reanudación de la tramitación del expediente.

5. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente deberán abstenerse de continuar la tramitación del expediente, comunicándolo así al reclamante y a la Entidad.

#### **Artículo 15. ° Allanamiento y desistimiento.**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad afectada rectificase su actuación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, acompañando el escrito de conformidad firmado por el reclamante, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento expreso del reclamante dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiera. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del expediente, si lo considera conveniente, en ejercicio de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **Artículo 16. ° Finalización y notificación.**

1. El Departamento de Atención al Cliente o, en el caso de las reclamaciones descritas en el artículo 4.2 (a) y (c) del Reglamento, el Defensor del Cliente, harán sus mejores esfuerzos para resolver las quejas y reclamaciones en el plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada, sin perjuicio de la interrupción del plazo en los casos previstos en el artículo 13.1 y 14. 4 anteriores.

En este sentido, cuando no sea posible responder dentro del plazo previsto, deberán informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

2. En el caso de las reclamaciones que examine el Defensor del Cliente en segunda instancia, de conformidad con lo previsto en el artículo 4.2 (b) del Reglamento, los anteriores plazos se verán aumentados en un (1) mes desde la fecha en que el cliente notifique su voluntad de someter la resolución desestimatoria del Departamento de Atención al Cliente al Defensor del Cliente.

En ausencia de resolución en el plazo de dos (2) meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación, sin perjuicio de la interrupción del plazo en los casos previstos en el artículo 13.1 y 14. 4 anteriores, el cliente podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda, tras acreditar haber transcurrido los plazos máximos señalados en los apartados anteriores.

3. La resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación.
4. La resolución será notificada al reclamante en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde la fecha en la que sea dictada, mencionando expresamente la facultad que le asiste para, en caso de disconformidad, acudir a la segunda instancia de acuerdo con lo previsto en el artículo 4.2 (b) del Reglamento y en cualquier caso, a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda.
5. La resolución se notificará a la Entidad o Unidad de Negocio afectada, para su debida ejecución, que habrá de realizarse en el plazo de un (1) mes y de la que habrá de informar al Departamento de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente, si este hubiera intervenido.
6. Las resoluciones que adopte tanto el Departamento de Atención al Cliente como el Defensor del Cliente, en las materias que de acuerdo con este Reglamento son de su competencia, vincularán a la correspondiente Entidad, sin que ello sea obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje ni a la protección administrativa.

## **Artículo 17. ° Verificación del Reglamento.**

El presente Reglamento, así como en su caso sus posteriores modificaciones, serán sometidos a la verificación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de 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, o en la normativa que en cada momento resulte aplicable.

Asimismo, una vez aprobado y verificado el Reglamento, el mismo será remitido al resto de Organismos Supervisores competentes por los cauces establecidos al efecto en cada caso.

## Anexo I - Entidades del Grupo Catalana Occidente adheridas al presente Reglamento para la Defensa del Cliente.

Este Reglamento, que regula el procedimiento de atención de quejas y reclamaciones, junto con las instrucciones básicas de funcionamiento del mismo, se ha publicado en la página web corporativa y en las Intranets de las Entidades afectadas.

Este Reglamento aplica para el ámbito de las siguientes entidades del Grupo Catalana Occidente:

Entidades
Seguros Catalana Occidente, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros, Sociedad Unipersonal (SCO)
Catalana Occidente Capital, Agencia de Valores, S.A.U. (COCAV)
GCO Gestora de Pensiones EGFP, S.A.U.
Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros, Sociedad Unipersonal
Bilbao, Compañía Anónima de Seguros y Reaseguros
Nortehispana de Seguros y Reaseguros, S.A.U.
Bilbao Hipotecaria, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito
Grupo Catalana Occidente Gestión de Activos S.A., SGIIC, Sociedad Unipersonal

## Anexo II - Formulario para presentar una queja o reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente.

Imprima el formulario y cumplimente todos los campos, salvo que los campos no cumplimentados estén señalados como opcionales. En caso de duda, el Reglamento le indicará los pasos que debe seguir. Una vez cumplimentado, fírmelo y envíelo al Departamento de Atención al Cliente de la Entidad, sito en Avenida Alcalde Barnils, 63 – 08174 – Sant Cugat del Vallés (Barcelona) o digitalícelo y envíelo al correo electrónico: [defensa.cliente@grupocatalanaoccidente.com](mailto:defensa.cliente@grupocatalanaoccidente.com) habilitado a tal fin.

En caso de duda, el Reglamento le indicará los pasos que debe seguir. El presente modelo puede obtenerse en la página Web de la Entidad, apartado Defensa del Cliente, de las respectivas Entidades adheridas al presente Reglamento.

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL RECLAMANTE

N.I.F./ C.I.F. / NIE / Pasaporte	Nombre / denominación social	Apellidos (solo personas físicas)
----------------------------------	------------------------------	-----------------------------------

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL REPRESENTANTE

(cumplimentar únicamente cuando el formulario se presenta por medio del representante)  
(adjuntar en hoja aparte la documentación acreditativa de la representación)

N.I.F./ C.I.F. / NIE / Pasaporte	Nombre y apellidos / denominación social
----------------------------------	--

### DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIONES Y RESOLUCIÓN

Calle	Número	Piso	Escalera	Puerta
Municipio	Código postal	Provincia	País	
Teléfono fijo (opcional)	Teléfono móvil (opcional)	Correo electrónico / e-mail		

### MÉTODO DE NOTIFICACIONES Y ENVÍO DE LA RESOLUCIÓN (marque lo que corresponda)

Correo ordinario <input type="checkbox"/>	Correo electrónico <input type="checkbox"/>
---	---

### DATOS DEL SEGURO / PLAN DE PENSIONES/ FONDO DE INVERSION/PRODUCTO SOBRE EL QUE SE RECLAMA

N.º de póliza	N.º de siniestro	N.º de recibo	Otros datos identificativos
---------------	------------------	---------------	-----------------------------

### MOTIVO DE LA QUEJA / RECLAMACIÓN (puede optar por redactarla o adjuntarla en hoja aparte)

(Descripción de los hechos en los que fundamente la queja o reclamación)
--

### PRESENTA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA (opcional)

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

### LISTA DE ADJUNTOS (opcional)

Nombre del documento	Descripción
1.-	
2.-	
[...]	

El firmante hace constar expresamente que la presente queja o reclamación no se encuentra pendiente de resolución o litigio ni ha sido resuelta ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.

### LUGAR, FECHA Y FIRMA

## Protección de datos personales

En relación con sus datos personales, le informamos que el responsable del tratamiento es la Entidad respecto de la que usted desee presentar la queja o reclamación.

La finalidad del tratamiento de sus datos personales es el control, tramitación y seguimiento de las consultas, quejas y reclamaciones que usted pueda haber presentado ante el Departamento de Atención al Cliente, entendiéndose que la presentación de la consulta, queja o reclamación implica su consentimiento al tratamiento de sus datos personales.

Como titular de sus datos personales, le asisten los derechos de acceso, rectificación, supresión y derecho al olvido, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, que podrá ejercitar acreditando su identidad, mediante una comunicación escrita al Delegado de Protección de Datos, a través de su dirección de correo electrónico: [dpo@grupocatalanaoccidente.com](mailto:dpo@grupocatalanaoccidente.com) y/o de la dirección de correo postal "Delegado Protección de Datos- Avenida Alcalde Barnils 63, 08174 Sant Cugat del Vallés (Barcelona)".

Puede usted obtener información adicional sobre la protección de sus datos personales, en la POLÍTICA DE PRIVACIDAD publicada en el apartado de la página web oficial de la Entidad correspondiente.

