

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CA LIFE
INSURANCE EXPERTS COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS,
S.A.**

TÍTULO PRELIMINAR

-DEFINICIONES-

A los efectos del presente Reglamento, las definiciones de los siguientes términos tendrán el significado que se establece a continuación:

CA Life Insurance Experts, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., provista de N.I.F A-86.485.794; con domicilio social en Calle Agustín de Foxá número 29, 6^a planta, de 28036 Madrid; constituida, por tiempo indefinido, mediante escritura pública autorizada, en fecha 7 de junio de 2012, ante Notario de Barcelona, D. Joan RÚBIES MALLOL, bajo el número 1.831 del protocolo del Notario, también de Barcelona, D. Miquel TARRAGONA COROMINA; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 30.030, Folio 127, Hoja número M-540.504, y en el correspondiente registro administrativo especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones bajo la clave C0797, en adelante, “CA LIFE” o, indistintamente, la “Compañía”).

- **Cliente:** (en adelante, el “Cliente” e, indistintamente, el “Usuario de Servicios Financieros”) son las personas físicas o jurídicas que intervengan en calidad de tomador en la contratación de productos de seguro de vida comercializados directa o indirectamente por la Compañía. Así como los asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de cualquiera de ellos. Asimismo, las personas físicas o jurídicas que tengan la condición de clientes de los mediadores de seguros que presten sus servicios de mediación en seguros privados a CA LIFE.
- **Los usuarios de servicios financieros:** son aquellos establecidos en la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
 - **Quejas, reclamaciones y consultas:** son aquellas presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente por los Clientes en defensa de sus derechos e intereses legítimos, ya sean derivados de las normas de transparencia y protección de clientela, los contratos o las buenas prácticas y usos financieros. (i) Tendrán la consideración de **reclamaciones** las presentadas por los Clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Compañía que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Compañía. (ii) Tendrán la consideración de **quejas** las presentadas por los Clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Compañía. (iii) Tendrán la consideración de **consultas** las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos e intereses legítimos más arriba indicados.

- **Normativa de transparencia y protección de la clientela:** son aquellas normas de transparencia y protección de la clientela, las cuales contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas por el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regular determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.
- **Honorabilidad comercial y profesional:** concurre honorabilidad comercial y profesional en aquellas personas que cumplan, en todo momento, los requisitos establecidos en la normativa de ordenación aplicable al sector de seguros privados, a las entidades aseguradoras, así como los exigidos por los organismos supervisores. Además, quienes 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 las buenas prácticas comerciales y financieras.
- **Buenas prácticas:** son aquellas prácticas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión, ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los servicios financieros.
- **Conocimiento y experiencia adecuada para ejercer sus funciones:** se considerará que poseen conocimientos y experiencia adecuada, aquellas personas que cumplan, en todo momento, los requisitos regulados en la normativa de ordenación aplicable al sector de seguros privados y a las entidades aseguradoras, así como los exigidos por los supervisores respectivos y quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera, propia de la Compañía.
- **Servicio de Atención al Cliente:** es el servicio especializado de atención al cliente del que dispone CA LIFE, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus Clientes, (en adelante, el “Servicio” o, indistintamente, el “SAC”).
- **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores:** son los Servicios de Reclamaciones de los respectivos organismos supervisores que ejercerán sus facultades en materia de protección a los usuarios de servicios financieros en los términos previstos en la normativa aplicable. Una vez agotada la vía ante el Servicio de Atención al Cliente de CA LIFE, los Usuarios de Servicios Financieros podrán presentar sus quejas y reclamaciones indistintamente ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones que se detallan a continuación, con independencia de su contenido. En caso de que el Servicio de Reclamaciones que recibe la reclamación o queja no resulte competente para su tramitación, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente.

Servicios de Reclamaciones:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Paseo de la Castellana, 44
28046 Madrid

Banco de España (Departamento de Conducta de Mercado y

Reclamaciones)
C/Alcalá, 48
28014 Madrid

Comisión Nacional del Mercado de Valores

C/ Edison, 4
28006 Madrid

TÍTULO PRIMERO

-DISPOSICIONES GENERALES-

ARTÍCULO 1.- Objeto y ámbito de aplicación del presente Reglamento.

1. El presente Reglamento tiene por objeto la regulación del Servicio de Atención al Cliente de CA LIFE.
2. CA LIFE atenderá y resolverá las quejas y las reclamaciones que presenten sus Clientes de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento y la normativa que a continuación se indica y/o aquella que la modifique, sustituya o complemente:

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Ley 44/ 2002 , de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y los servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

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.

Ley 20/2015 de 14 de julio de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

Ley 26/2006, de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.

TÍTULO SEGUNDO
-TITULAR DEL SERVICIO-

ARTÍCULO 2.- Nombramiento y cese del Titular del Servicio.

1. El Titular del SAC será designado, por acuerdo del Consejo de Administración de CA LIFE, por un plazo de tres (3) años, pudiendo ser renovado, por iguales periodos de tiempo, cuantas veces se considere oportuno.

Una vez efectuado, el nombramiento del Titular del SAC será comunicado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

2. El Titular del SAC deberá ser una persona que cuente con honorabilidad comercial y profesional y con el conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

3. La prestación del Servicio podrá ser delegada en una persona o entidad ajena a la organización de la Compañía mediante acuerdo del Consejo de Administración y previa comprobación de la concurrencia de todos los requisitos que sean exigibles. La externalización de dicho servicio se efectuará de conformidad a la normativa aplicable, así como a las políticas y, en todo caso, no podrá:

- a) No podrá trasladar ni limitar la responsabilidad de CA LIFE respecto al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa en relación a las actividades delegadas.
- b) No podrá suponer la alteración de las relaciones y obligaciones de CA LIFE con su clientela ni menoscabar la capacidad de las autoridades de supervisión para comprobar que la Compañía cumple con sus obligaciones.
- c) No podrá suponer el menoscabo, eliminación o modificación de aquellas condiciones que debe cumplir CA LIFE para mantener la autorización y los títulos jurídicos habilitantes.
- d) No podrá afectar a la prestación de un servicio continuo y satisfactorio a los Clientes.

Se designará dentro de la Compañía a una persona responsable del Servicio externalizado, con la experiencia y conocimientos suficientes para comprobar la actuación del proveedor de dicho Servicio.

La Compañía informará oportunamente a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y al Servicio de Reclamaciones adscrito a la misma, antes de la externalización del Servicio, así como de cualquier cambio posterior significativo en relación con el mismo.

En cualquier caso el delegatario del ejercicio del Servicio, estará sometido a las disposiciones del presente Reglamento.

4. El Titular del SAC cesará en su cargo cuando concurra cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo acuerdo de su renovación en la forma establecida en el presente Reglamento;
 - b) Concurrencia de cualquiera de las causas de incompatibilidad o inexigibilidad previstas en el presente Reglamento o en la normativa en vigor;
 - c) Incapacidad sobrevenida;
 - d) Renuncia; o
- e] Acuerdo motivado del Consejo de Administración de CA LIFE

Vacante el cargo, CA LIFE proceder al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los treinta (30) días siguientes a aquél en que se hubiera producido la vacante.

ARTÍCULO 3.- Causas de incompatibilidad de inelegibilidad.

No podrán ser Titulares del SAC:

- Quienes hayan sido declarados en concurso de acreedores, en España o en el extranjero, sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiese dictado auto de apertura de juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública o la Seguridad Social, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad;
- Quienes hayan sido sancionados por la comisión de infracciones administrativas de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad bancaria, de seguros o del mercado de valores, o en materia de blanqueo de capitales o de protección de los consumidores;
- A quienes se haya aplicado alguna medida de intervención o sustitución, en virtud de las disposiciones reguladoras del sistema financiero y de las entidades que operan en el mismo;
- Quienes hayan tenido una evaluación negativa de alguna autoridad de regulación y supervisión, nacional o extrajera, sobre su honorabilidad comercial y profesional;

- Quienes estén sujetos a procedimientos o investigaciones, en el ámbito penal o administrativo, sobre hechos relacionados con delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, falsedad documental, contra el orden socioeconómico, contra la Administración Pública, contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, o por infracción de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad bancaria, de seguros o del mercado de valores, o en materia de blanqueo de capitales o protección de los consumidores;
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer el comercio, cargos públicos, o de administración o dirección de entidades financieras;
 - Quienes hayan sido condenados por delitos mediante sentencia firme;
 - Quienes hayan sido incapacitados legalmente;
- Quienes desarrollen cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de CA LIFE; y,
- El personal en activo al servicio de las Administraciones Públicas.

TÍTULO TERCERO

-FUNCIONES DEL SERVICIO-

ARTÍCULO 4.- Funciones y competencias del Servicio.

1. El SAC actuará de manera autónoma e independiente, estará separado de los servicios comerciales u operativos de la organización y contará con los medios adecuados para el desarrollo de sus *funciones*. Corresponde al Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses legítimos de los Clientes de CA LIFE derivados de sus relaciones con la Compañía. En cumplimiento de sus funciones, corresponde al SAC:

a) Conocer, estudiar y resolver todas las quejas, reclamaciones y consultas que los Clientes formulen ante el SAC, directamente o mediante representación, con independencia de la cuantía, y siempre que tales quejas, reclamaciones y consultas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos por la normativa financiera, de transparencia y protección de la clientela, los contratos, o de las buenas prácticas y usos en materia de seguros y financieros y, en particular, del principio de equidad, así como las cuestiones que la propia Compañía le someta respecto de sus relaciones con sus Clientes, siempre que lo considere oportuno.

En los supuestos anteriores, el Servicio podrá intervenir como mediador entre los Clientes y CA LIFE al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.

- b) Presentar, formular y realizar, ante la Compañía, informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la Compañía y sus Clientes; y,
- c) Atender aquellas quejas, reclamaciones y consultas que formulen los partícipes, beneficiarios o derechohabientes de planes de pensiones cuyo conocimiento no esté, legal o voluntariamente, reservado al Defensor del Partícipe, conforme a la normativa de regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

2. En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio las siguientes materias:
 - a) Las relaciones entre CA LIFE y sus empleados;
 - b) Las relaciones entre CA LIFE y sus accionistas;
 - c) Las relaciones entre CA LIFE y sus proveedores;
 - d) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de CA LIFE relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o un servicio concretos con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones, salvo que las quejas fueran motivadas por la dilación o negligencia en la toma de decisiones por CA LIFE; y,
 - e) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por finalidad manifestar impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de CA LIFE frente a sus Clientes.
3. El Titular del SAC deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad, afinidad hasta el tercer grado directo o colateral bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido estrecha relación afectiva o de amistad.

TÍTULO CUARTO

-OBLIGACIONES DE CA LIFE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO-

ARTÍCULO 5.- Autonomía y medios.

1. CA LIFE adoptará las medidas necesarias para separar el SAC de los servicios comerciales y operativos, de modo que se garantice que dicho Servicio tome de manera autónoma e independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés. Todos los departamentos y servicios de CA LIFE deberán facilitar al SAC cuanta información éste les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, garantizando que el resto de servicios de CA LIFE responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
2. Todos los departamentos de CA LIFE, deberán colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
3. CA LIFE dotará al SAC de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y, en particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal del SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.
4. En cumplimiento de sus deberes de información, CA LIFE pondrá a disposición de sus Clientes, en sus oficinas y página web, la información siguiente:
 - a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de sus funciones, dirección postal y electrónica;
 - b) El presente Reglamento;

- c) Los *Servicios de Reclamaciones* de los organismos supervisores (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores) con especificación de su dirección postal y electrónica que, de acuerdo con sus respectivos ámbitos de competencia, atienden las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros. Asimismo, se deberá advertir de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente de CA LIFE para poder formular las quejas y reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones más arriba indicados; y,
- d) Las referencias de la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Asimismo, CA LIFE pondrá a disposición de los Usuarios de servicios financieros, tanto a solicitud de los mismos, como de oficio, en el momento de tramitar la reclamación o queja que éstos hubieran planteado ante el SAC, el formulario que a tal efecto hayan desarrollado los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores.

TÍTULO QUINTO

-PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES-

ARTÍCULO 6. Presentación de las quejas, reclamaciones: Forma, contenido y Lugar

1. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio, en el domicilio social de CA LIFE o en cualquiera de sus oficinas. En el caso de que la queja no haya sido presentada ante el propio Servicio, la oficina que la haya recibido deberá remitirla inmediatamente a dicho Servicio.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse también por correo electrónico a la dirección que a tal efecto tenga habilitada la Compañía (atencionalcliente@calife.es) que en todo caso figuran en la página web de CA LIFE y que se facilitara a los Supervisores correspondientes y a sus respectivos Servicios de Reclamaciones.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de la reclamación o queja por parte del Cliente (en adelante, y a los presentes efectos, el “Reclamante”), que podrá efectuarse personalmente o mediante representación, por escrito, en soporte papel o por medios informáticos o electrónicos, siempre que estos últimos permitan la lectura, la impresión y la conservación de los documentos.

3. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, aunque el Servicio de Atención al Cliente podrá adoptar criterios flexibles en la aceptación de dichas quejas o reclamaciones, si no cumplieran con todas las exigencias de la citada Ley, y que en todo caso se comunicará previamente al Cliente.

4. En la queja o reclamación que se presente se hará constar como mínimo:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del Reclamante y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de Documento Nacional de Identidad para las personas físicas, o documento identificativo equivalente en caso de personas físicas extranjeras, y datos referidos al correspondiente registro público para las personas jurídicas;
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;

- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
- d) Que el Reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada mediante un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y,
- e) Lugar, fecha y firma.

5. El Reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.

6. La presentación y la tramitación de reclamaciones ante el SAC tiene carácter totalmente gratuito, no pudiendo exigirse al Reclamante pago alguno por dicho concepto.

ARTÍCULO 7.- Plazos de presentación y resolución.

1. La presentación de una queja o reclamación por parte de un Cliente ante el SAC deberá realizarse dentro del plazo de dos (2) años, a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de dicha queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas transcurrido el plazo indicado podrán ser rechazadas.

2. La Compañía se ha adherido voluntariamente a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones emitida por la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) en marzo de 2016, en lo relativo a la reducción del plazo máximo de resolución de las quejas o reclamaciones presentadas al Servicio. En este sentido, el plazo máximo de resolución será de un (1) mes a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el SAC.

Cuando no sea posible la resolución de la queja o reclamación dentro del plazo anteriormente indicado, se informará al Reclamante sobre las causas del retraso, indicándole cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación, si bien, el plazo máximo de resolución no podrá exceder en ningún caso los dos (2) meses desde la presentación de la reclamación al Servicio.

ARTÍCULO 8.- Admisión a trámite.

1. Una vez recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del correspondiente expediente. En todo caso, el Servicio acusará recibo al Reclamante por escrito dejando constancia de su fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

2. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del Reclamante como de los departamentos de CA LIFE, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución de dicha queja o reclamación. El SAC podrá fijar, en cada caso, plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince (15) días naturales.

3. La queja o reclamación será presentada una sola vez por el Reclamante, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de CA LIFE.

4. Si no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del Reclamante o no pueden establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al Reclamante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que, si no lo hace, la queja o reclamación se archivaría sin más trámite.

El plazo empleado por el Reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución de un (1) mes previsto en el Artículo 7 del presente Reglamento.

5. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación del expediente y siempre que dicha omisión no resulte subsanable;
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando los mismos se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en dichas instancias;
- c) Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como Clientes de CA LIFE;
- d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Cliente con relación a los mismos hechos; y,
- e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos (2) años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

6. Cuando el Servicio tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

7. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al Reclamante mediante decisión motivada, y se le dará un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones.

Cuando el Reclamante conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 9.- Subsanación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del Reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite.

No obstante lo anterior, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo reglamentario nunca podrá interpretarse como una renuncia del Reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación. El plazo empleado por el Reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo de plazo para resolver la reclamación.

ARTÍCULO 10.- Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la reclamación, CA LIFE rectificase su situación respecto al Reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del Reclamante. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

2. Los Reclamantes podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el Reclamante se refiere.

ARTÍCULO 11.- Finalización, contenido y notificación.

1. El SAC resolverá las quejas o reclamaciones en el plazo establecido en el Artículo 7 de este Reglamento.

2. Las resoluciones del SAC sobre las quejas o reclamaciones que se le sometan serán siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

3. La resolución será notificada por escrito a los Reclamantes en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el Reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

4. Denegada la admisión de las reclamaciones y quejas, o desestimada total o parcialmente la petición, o transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la fecha de la presentación ante el SAC sin que haya sido resuelta, el Reclamante podrá presentar su reclamación o queja indistintamente ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) con independencia de su contenido.

5.

6. En caso de ausencia de resolución por parte del SAC, el Reclamante podrá presentar su reclamación o queja indistintamente ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones} tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.

7.

8. Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al Reclamante de presentar la queja ante los Servicios de Reclamaciones de las autoridades supervisoras correspondientes y se le facilitará el formulario que a tal efecto hayan desarrollado los Servicios de Reclamaciones de las autoridades supervisoras que correspondan.

ARTÍCULO 12.- Custodia de los expedientes.

1. Los Reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, podrán solicitar la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y obtener copia o duplicado de los citados documentos, así como de las comunicaciones remitidas por el Servicio.

2. El Servicio custodiará los expedientes de reclamaciones. La información relativa a los expedientes y a su contenido no podrá ser divulgada o facilitada a terceros, distintos de las partes implicadas, sin el consentimiento de los Reclamantes, salvo que una autoridad judicial o administrativa lo requiera. Todo ello, sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a los datos personales de las partes intervenientes.

3. Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio de la garantía de los derechos y cumplimiento de las obligaciones exigibles por la normativa en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

ARTÍCULO 13.- Efectos de la resolución para el Reclamante.

1. Las resoluciones del SAC no serán vinculantes para el Reclamante.
2. El Reclamante podrá iniciar las actuaciones administrativas del Artículo 11 del presente Reglamento, así como cualquier otra actuación administrativa o acciones judiciales que estime oportunas.

ARTÍCULO 14.- Efectos de la resolución para CA LIFE.

1. La resolución dictada por el Servicio favorable al Reclamante vinculará a CA LIFE.
2. Aceptada la resolución por el Reclamante, CA LIFE la ejecutará en el plazo máximo de un (I) mes cuando, en virtud de la misma, deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del Reclamante, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a CA LIFE la aceptación del Reclamante.

TÍTULO SEXTO

-INFORME ANUAL-

ARTÍCULO 15.- Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de CA LIFE, un informe explicativo del desarrollo de su función respecto de las reclamaciones atendidas durante el ejercicio precedente. El informe anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- 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 cuantías e importe afectados;
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Reclamante;
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones; y,
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Podrán incluirse en el informe anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre CA LIFE y sus Clientes. Asimismo, CA LIFE podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo, en todo caso, la reserva respecto a la identidad de las partes intervenientes.

Al menos un resumen del informe se integrara en la memoria anual de CA LIFE.

ARTÍCULO 16. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores.

CA LIFE deberá atender, por medio de una persona designada al efecto los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido en sus respectivos Reglamentos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA.- Expedientes en tramitación.

El presente Reglamento se aplicará a los expedientes que se tramiten a partir de su aprobación.

Los expedientes que se encuentren en tramitación en la fecha de aprobación del presente Reglamento continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA.- Modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de CA LIFE.
