

**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS,
Saren -CASER- ASEGURATUAREN DEFENTSARAKO ZERBITZUAREN
ARAUDIA**

ATARIKOA

Finantza Sistema Aldatzeko Neurriei buruzko azaroaren 22ko 44/2002 Legeak eta Inbertsio Kolektiboko Erakundeei buruzko azaroaren 4ko 35/2003 Legeak Bezeroentzako Arreta Zerbitzu bat ezarri beharra dagoela jasotzen dute, baita Bezeroaren Defendatzaile bat ezartzeko aukera ere. Betebehar hori jasotzen da, halaber, Aseguru eta Berraseguru Erakundeen Gainbegiratze eta Kaudimen Antolamenduari buruzko uztailaren 14ko 20/2015 Legean. Horretan hau xedatzen da: erakundeek bezeroen arretarako zerbitzu bat eduki behar dutela, bezeroen kexei eta erreklamazioei erantzuteko.

Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros Saren (aurrerantzean, CASER) iritziz, gure bezeroen kexak eta erreklamazioak konpontzeko modurik eraginkorrena bezeroengandik ahalik eta hurbilen egotea da. Horretarako, Aseguratuaren Defentsarako Zerbitzuak (aurrerantzean, ADZ) espedienteak aztertu eta bideratzen ditu. ADZ departamentu autonomoa eta independentea da, esperientziaduna, indarraldian dagoen legeriak ezartzen dituen betekizunetara egokitzen dena.

ECO/734/2004 Aginduak, martxoaren 11koak, erakunde edo talde bakoitzak Bezeroaren Defentsarako Araudi bat onartu beharra ezartzen du. Araudi horrek, Bezeroarentzako Arreta Departamentuaren edo Zerbitzuaren jardura zehaztu eta arautuko du. Horrenbestez, Araudi horren funtsa bezeroen eta CASERen arteko harremanak hobetzea da, eta kexak eta erreklamazioak ahalik eta modu eraginkorrenez eta egokienez konpontzeko zerbitzua ematea.

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.- Xedea eta aplikazio-eremua

Agiri honek CASEReko Aseguratuaren Defentsarako Zerbitzuaren jarduna arautzen du, finantza-erakundeetako bezeroentzako arreta-departamentuei eta zerbitzuei eta bezeroen defendatzaileari buruzko martxoaren 11ko ECO/734/2004 AGINDUAN eta kontsumoaren arloan auziak auzitara jo gabe ebazteari buruzko azaroaren 2ko 7/2017 Legean xedatutakoaren arabera. Agiria erakunde honen Administrazio Kontseiluak onartu du.

2. artikulua.- CASERen Aseguratuaren Defentsarako Zerbitzua

CASER Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiak baimendutako konpainia da, eta aipatutako ECO/734/2004 Aginduko 4.1 artikuluko xedatutakoaren arabera, erakunde honek bezeroarentzako arreta zerbitzu bat dauka, 'Aseguratuaren Defentsarako Zerbitzua' izenekoa. Helbidea: Burgos etorbidea, 109 - 28050 Madril, eta posta elektronikoa: defensa-asegurado@caser.es

Konpainiaren Arlo guztiek, beren eginkizunak betetzear dagokionez, Aseguratuaren Defentsarako Zerbitzuak eskatutako informazio guztia helarazi behar diote.

Zerbitzuak berak emango dituen ebazpenen eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Erreklamazio Zerbitzuak emango dituen irizpideen eta txostenen arabera, ADZk gomendioak emango ditu eta erreklamazio-kopurua murriztera eta erabiltzaileei zerbitzua hobetzera bideratutako jarduera-irizpide orokorrak ezarriko ditu, eta aipatutako gomendioak aplikatzen direla gainbegiratuko du, gomendio horiek onartu eta gero.

3. artikulua.- Araudia aldatzea

Araudi honi egin dakizkiokeen aldaketak Erakundearen Administrazio Kontseiluak edo Batzorde Delegatuak onartu behar ditu.

ASEGURATUAREN DEFENTSARAKO ZERBITZUA

4. artikulua.- Titularra izendatzea

1. Izendapena eta kargugabetzea.

Erakundearen Administrazio Kontseiluak izendatuko eta kargugabetuko du ADZko titularra, eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Erreklamazio Zerbitzuari jakinaraziko zaio.

2. Iraupena.

Agintaldia mugagabea izango da.

3. Hautatua izateko ezintasuna eta Bateriaezintasunak.

ADZko titularrak ECO/734/2004 Ministro Aginduan ezarritako gaitasun, bateragarritasun eta muga-baldintzak bete beharko ditu. Ezingo da ADZko titularra izan aldi berean merkataritzaren, marketinaren, harpidetzaren nahiz ezbeharren tramitazioaren arloan badihardu. Halaber, indarraldian dagoen legean xedatutakoaren arabera, ezingo du kargua bete merkataritzan jarduteko ezgaiturik dagoenak.

Titularrak eginkizunak betetzeari utziko dio hura izendatu ondoren arestian aipatutako hautatua izateko ezintasunen bat edo bateraezintasunen bat badu.

5. artikulua.- Kexa edo erreklamazioa aurkeztea

Kexa edo erreklamazioa aurkeztu ahal izango da, beti idatziz, pertsonalki nahiz ordezkaritza egiaztatu bidez CASERen edozein bulegotan, edo bitarteko informatikoz, elektronikoz nahiz telematikoz, betiere bitarteko horiek agiriak irakurtzeko, inprimatzeko eta gordetzeko aukera ematen badute. Halaber, CASERen web-orrialdean (www.caser.es) esteka bat dago kexak eta erreklamazioak aurkezteko.

CASERek, bere bulegoetan, inprimakiak edukiko ditu kexak eta erreklamazioak aurkezteko. Nolanahi ere, CASERek ondoren aipatzen diren baldintzak betetzen dituzten kexak eta erreklamazioak onartuko ditu:

- Erreklamatzaillearen identifikazioa: izen-abizenak, helbidea eta IFZ. Ordezkaritza bidez aurkeztu bada, ordezkaritza hori zein den frogatu beharko du.
- Kexa edo erreklamazioa jaso duen polizaren identifikazioa.
- Zein arrazoiengatik aurkeztu den kexa edo erreklamazioa. Kasu horretan, kexa edo erreklamazioa jartzeko arrazoa froga dezaketen agiriak aurkez daitezke.
- Ordezkaritzaren, bulegoaren, arloaren edo Bitartekariaren identifikazioa, baldin eta kexaren edo erreklamazioaren arrazoa horietakoren baten jardunaren ondoriozkoa bada.
- ADZri egiten zaion eskaera zehatza.
- Erreklamatzailleak ez duela jakin kexa edo erreklamazioa prozedura administratibo, arbitral edo judicial baten bidez bideratzen ari denik adierazi.
- Lekua, data eta sinadura.

Edonola ere, CASERen ADZ jaso izanaren agiria idatziz bidaliko du, eta aurkeztu den data jasota utziko du, bukaera emateko gehieneko epea kontatzeko. Kexa edo erreklamazioa CASERen web-orrialdean dagoen estekaren bidez aurkezten bada, orrialde horretatik beretik jaso-agiri bat bidaliko da automatikoki, erreklamazioa egin duenak gorde ahal izateko.

6. artikulua.- Erreklamazioa egiteko legitimaturik dauden pertsonak

Kexak edo erreklamazioak aurkez ditzakete aseguru-hartzaileek, aseguratuak, onuradunek, hirugarren kaltetunek, bai eta enpleguko pentsio-planen eta horiekin lotura duten planen partaideek eta onuradunek edo horietako edonoren kausadunek ere.

7. artikulua.- ADZren jakinaren gainean dauden gaiak

ADZk CASERekoak diren pertsona fisikoek nahiz juridikoek, aseguruen erabiltzaileek eta enpleguko pentsio-planen eta horiekin lotura duten planen partaideek edo onuradunek aurkeztutako kexen eta erreklamazioen berri izango du, horretarako legitimaturik badaude (6. artikuluan jasotakoaren arabera) eta kexa edo erreklamazio horiek legez aitortutako interesekin eta eskubideekin lotura badute (haien aseguru-eragiketekin eta enpleguko pentsio-planekin eta horiekin lotura duten planekin zerikusia dutenak), kontratuen beraien edo gardentasunaren eta bezeroak babesteko araudiaren ondoriozkoak badira, edo jardunbide egokien ondoriozkoak badira.

Halaber, Aseguru eta Berraseguru Pribatuen Bitartekoei buruz indarraldian dagoen araudiaren arabera, ADZk CASEReko bezeroek haren agenteen jarduna dela-eta aurkez ditzaketen kexei eta erreklamazioei erantzungo die eta konponduko ditu, finantza-zerbitzuetako bezeroak babesteari buruzko arudiak ezarriko dituen baldintzetan.

Kexa edo erreklamazio horiek, eragin zituzten gertakarien berri izan eta ondorengo bi urteetan aurkez ditzake bezeroak.

Gaiari dagokionez, honela ulertuko ditugu kexak eta erreklamazioak:

- **KEXAK:** CASERek erabiltzaileei ematen dizkien finantza-zerbitzuen funtzionamenduari buruzkoak, atzerapenei, jaramonik ez egiteari edo funtzionamenduko antzeko beste edozein jardunbideri dagokienez.
- **ERREKLAMAZIOAK:** finantza-zerbitzuen erabiltzaileek, beren interesa edo eskubidea lehengoratzea lortzeko aurkezten dituztenak, CASERen ekintzekin edo hutsegiteekin lotutako gertaera jakinak agerian jartzen dituztenean, ekintza edo hutsegite horiek kexa jarri duenaren interes edo eskubideentzat kaltea sortzen badute, kontratua, edo gardentasunari eta bezeroak babesteari buruzko araudia edo jardunbide egokiei eta finantza-erabilerei buruzko araudia bete ez direlako.

Ez dira kexak eta erreklamazioak onartuko ondorengo gertakariren bat gertatzen bada:

1. Izapidetzeko beharrezko diren funtsezko datuak, ez zuzengarriak, aipatzen ez badira, kexaren edo erreklamazioaren zergatia zehazten ez den kasuak barne.
2. Bezeroak kexa edo erreklamazioa eragin zuten gertakarien berri izan zuenetik bi urtetik gora pasa badira, edo, bere kasuan, ekintzak judizialki erreklamatzeko preskribatu badu, baldin eta preskribatze hori bi urte aurretikoa bada.
3. Egitate horiek direla-eta, jurisdikzio arruntean auzi zibila edo auzi penala bideratzen ari bada, administrazio-instantzia baten aurrean edo arbitraje bidez. Kexa edo erreklamazioa berehala artxibatuko da baldin eta organo administratiboan, judizialen edo arbitralen aurrean helegiterik aurkezten bada edo ekintzarik gauzatzen bada.
4. Baliabideak edo bestelako ekintzak kexa edo erreklamazio modura izapidetu nahi direnean, baliabide edo ekintza horiek beste organo administratibo, arbitral edo judizialen eskumenekoak izanik, edota kexa edo erreklamazioa ebazteke edo auzipean dagoenean, edota gaia instantzia haietan ebatzi denean.
5. Kexan edo erreklamazioan zehaztutako egitateak, arrazoiak eta eskabideak eragiketa zehatzei buruzkoak ez badira, edo kexa edo erreklamazioa aurkezteko legitimazioa duten pertsonak aurkeztuak ez badira, araudi honetako 6. artikulua araberak, eta, betiere, kexa eta erreklamazio horiek bezeroei legez aitortutako interesari eta eskubideei buruzkoak ez badira, bai kontratuen edo gardentasunaren eta bezeroak babesteko araudiaren ondoriozkoak nahiz jardunbide egokien eta finantza-erabileren ondoriozkoak badira.
6. Lehendik ebatzita dauden kexak edo erreklamazioak egiten badira, eta horiek egitate berberen inguruan bezero berberak egiten baditu.

8. artikulua.- Izapidetzeko onartzea

ADZn kexa edo erreklamazioa jasota, zerbitzuak 5. artikuluan jasotzen diren baldintzak (nahitaezkoak izapidetzea onartzeko) betetzen dituen aztertuko du.

Aipatutako artikuluan zehaztutako baldintzetakoren bat falta bada, erreklamatzailerari idatziz jakinaraziko zaio hamar egun naturaleko epean zuzendu beharko duela hutsegitea. Halaber, ohartaraziko zaio erakundeak kexa edo erreklamazioa ebazteko duen hilabete bateko epea etenda geratuko dela hutsegitea konpontzeko epea igaro arte. Jakinaraziko zaio, orobat, erantzunik jaso ezean, kexa edo erreklamazioa artxibatu egingo dela.

Konpon ez daitezkeen akatsak edo hutsegiteak gertatzen badira, ADZren ezagutzatik kanpo dauden kexak edo erreklamazioak egiten badira, edo lehendik ebatzitako beste batzuk errepikatzen badituzte, arrazoituz jakinaraziko zaio erreklamatzailerari ez dela izapidetzera onartu, eta hamar egun naturaleko epea emango zaio alegazioak aurkezteko; horiek aurkeztuta, hartutako azken erabakiaren berri emango zaio idatziz.

9. artikulua.- Barneko izapidetzea

ADZk, espedienteak izapidetzen diren tartean, hartu beharreko erabakia hartzeko beharrezkoak iruditzen zaizkion datu, argibide, txosten edo froga-elementu guztiak eska diezazkieke erreklamatzailerari eta Erakundeko sailei. Bi aldeek gehienez hamar egun naturaleko epea izango dute erantzuteko, eskaera egiten zaienetik kontatzen hasita.

Kexa edo erreklamazioa aztertuta, erakundeak erreklamatzailerarekiko egoera erreklamatzaileraren alde aldatzen badu, ADZri jakinaraziko dio eta agiri bidez justifikatuko du, salbu eta interesdunak erreklamazioari berariaz uko egiten badio. Halakoetan, kexa edo erreklamazioa gehiagorik gabe artxibatuko da.

10. artikulua.- Amaiera eta jakinarazpena

Espedientea gehienez hilabeteko epean amaituko da, kexa edo erreklamazioa ADZn aurkeztu den egunetik kontatzen hasita. Epe horri, erreklamazioa aurkeztean izan diren hutsegiteak zuzentzeko espedientea etenda geratu diren egunak gehitu beharko zaizkio, Araudi honetako 8. artikulua betez.

Ebazpena arrazoitua izango da eta kexan edo erreklamazioan jaso den eskabideari buruzko ondorio argiak edukiko ditu, kontratuko klausuletan, oro har aplikagarria den araudian eta zehazki aseguruari buruzko legerian oinarrituta, baita aseguru-sektorearen jardunbide egokietan eta erabileran ere.

Interesdunari ebazpenaren berri idatziz edo bitarteko informatikoz, elektronikoz nahiz telematikoz emango zaio, erreklamatzailerak berariaz adierazitako moduan; bitarteko horiek agiriak irakurtzeko, inprimatzeko eta gordetzeko aukera emango dute.

Zein bitarteko erabili aipatu ez bada, kexa edo erreklamazioa egiteko erabili den bitarteko bera erabilita egingo da jakinarazpena, betiere komunikazioaren segurtasuna eta pribatutasuna bermatzen badira. Bestela, posta ziurtatuaz bidaliko da, hartu-agiriarekin.

Kexa edo erreklamazioa onartzea ukatuta, edo eskaera osorik edo zati batean ezetsita, edo ADZri aurkeztu eta hilabeteko epea igaro bada, eta ebazpenik eman ez bazaio, interesdunak kexa edo erreklamazioa Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Erreklamazio Zerbitzuaren aurrean aurkez dezake (La Castellana pasealekua, 44 - 28046 Madril). Erakunde horrek ebatziko ditu kontsumoaren arloko auziak, azaroaren 2ko 7/2017 Legeko Lehen Xedapen Gehigarriarekin bat etorriz. Horretarako, Aseguruen Zuzendaritza Nagusiaren web-orrialdearen helbidea emango da (www.dgsfp.mineco.es). Horretan, erreklamazioak kexa edo erreklamazioa aurkezteko prozedurari, baldintzei eta bitartekoei buruzko informazioa jasoko du. Halaber, eskumena duten epaitegietara eta auzitegietara eraman dezake.

Kexa edo erreklamazioa Aseguruen Zuzendaritzari aurkezteko, gehienez urtebeteko epea izango du, ADZri kexa edo erreklamazioa aurkeztu zaion egunetik kontatzen hasita.

Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiko Erreklamazio Zerbitzua (horren ebazpenak ez dira lotesleak eta ez dute egon daitezkeen kalte-ordainak ordaintzera behartzen) ez dago arrisku handiko kontratuei buruz jakiteko gaiturik; horiek zerbitzuaren eskumenetik kanpo daude.

11. artikulua.- Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuarekiko harremana

CASERek, ADZren bidez, Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuak bere eginkizunak betez CASERi eska diezazkiokeen agindei guztiei erantzungo die zuzendaritza nagusiko erreklamazio zerbitzuak ezarritako epearen barruan.

12. artikulua.- Urteko txostena

ADZren Titularrak ECO/734/2017 Aginduan jasotzen den edukia izango duen azalpen-txostena aurkeztuko dio CASERen Administrazio Kontseiluari urteko lehen seihilekoaren barruan.

Erakundearen urteko Memorian txostenaren laburpen bat jasoko da.