

Génesis

Queixes i reclamacions

Si vols presentar una queixa o reclamació, de conformitat amb l'**Orde ECO/734/2004**, el primer pas és complir amb els requisits establerts a l'article 11, que estableix que les queixes i reclamacions s'iniciaran mitjançant la presentació d'un document en el qual es farà constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, en el seu cas, de la persona que el representi, degudament acreditada; número de document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les persones jurídiques.
- b) Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions on sol·licita un pronunciament.
- c) Oficina o oficines, departament o servei on s'haguessin produït els fets objecte de la queixa o reclamació
- d) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i signatura. El reclamant haurà d'aportar, al costat del document anterior, les proves documentals que obrin en el seu poder en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.

1. Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA, disposa d'un Departament d'Atenció al Client i d'un Defensor del Client per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que li presentin els seus clients en relació amb els seus interessos i drets reconeguts legalment.

Els prenedors, els assegurats, els beneficiaris de contractes d'assegurança, els tercers perjudicats, els participants i els beneficiaris dels plans de pensions i els drethavents de qualsevol d'aquests poden presentar les seves queixes i reclamacions indistintament:

› Al Departament d'Atenció al Client del grup Liberty, mitjançant un escrit adreçat al domicili social Paseo 12 Estrellas, 4, 28042, Madrid, per fax al número 91 301 79 98, o per correu electrònic a l'adreça reclamaciones@libertyseguros.es en relació amb els contractes d'assegurança i els plans de pensions.

› En segona instància, al defensor del client del grup Liberty, mitjançant un escrit adreçat al domicili C/ Velazquez núm 80, 1º d, 28001, Madrid, per fax al número 91 308 49 91 o per correu electrònic a l'adreça reclamaciones@da-defensor.org, en relació amb els contractes d'assegurança.

2. Les queixes i les reclamacions formulades pels clients seran ateses i resoltes en el termini de un mes a partir de la data en què s'hagin presentat.
3. En cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament adoptat per qualsevol de les instàncies esmentades més amunt, o si transcorre el termini de un mes sense que s'hagi obtingut cap resposta, el reclamant pot formular la queixa o la reclamació davant el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, mitjançant un escrit adreçat al domicili Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid.
4. A les oficines de les entitats del grup Liberty hi ha, a la disposició dels clients, el Reglament per a la defensa del client, que regula el funcionament intern de les queixes i les reclamacions, l'activitat i els procediments del Departament d'Atenció al Client i del defensor del client, i també les relacions entre ells. També es pot accedir a aquest reglament a la pàgina web www.genesis.es/reglamento.
5. La normativa legal que regula la protecció del client és la següent: la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer; l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client de les entitats financeres; l'Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions;

la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança, i la Llei 30/1995, de 8 de novembre, d'ordenació i supervisió de les assegurances privades i la seva normativa de desenvolupament corresponent.

6. Segons estableixen la Llei de consum de Catalunya 22/2010, de 20 de juliol, publicada al Diari Oficial de Catalunya núm. 5677, i la Llei gallega de protecció general de les persones consumidores i usuàries 2/2012, de 28 de març, publicada al Diari Oficial de Galícia núm. 69, el telèfon gratuït d'atenció a les queixes i reclamacions per a clients residents a Catalunya i Galícia respectivament és el 900 11 22 36. Domicili, C/ Llacuna 56-70, edifici C, 08008, Barcelona.