

# 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, on s'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. Generali 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 han estat presentades pels 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 Generali, mitjançant un escrit adreçat al domicili social Paseo 12 Estrellas, 4, 28042, Madrid, per correu electrònic a l'adreça [reclamaciones@generalion.es](mailto:reclamaciones@generalion.es) en relació amb els contractes d'assegurança i els plans de pensions.

› En segona instància, al defensor del client del grup Generali, mitjançant un escrit adreçat al domicili C/Velazquez núm 80, 1º d, 28001, Madrid, 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 d'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 d'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 Generali hi ha, a 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](http://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\*\*. Així mateix, la direcció física a la qual dirigir-se en la Comunitat Autònoma de Catalunya per a presentar reclamacions i fer efectiu el dret de desistiment és la següent Avda. Gran Vía de l'Hospitalet Llobregat, 8. 6ª pl. L'Hospitalet de Llobregat 08902

Plataforma de resolució de conflictes en matèria de consum. L'informem que la Comissió Europea facilita una plataforma en línia de resolució de conflictes que es troba disponible en el següent enllaç: [http://ec.europa.eu/consumers/\\*odr/](http://ec.europa.eu/consumers/*odr/).

