

Groupe ATLANTIS



RÈGLEMENT  
POUR LA DÉFENSE  
DU CLIENT



# **GROUPE ATLANTIS RÈGLEMENT POUR LA DÉFENSE DU CLIENT**

(version resumée)

## **Préambule**

Conformément aux dispositions de l'Ordonnance ECO/734/2004 du 11 mars, le présent Règlement régle l'institution et le fonctionnement du Service Clients (SC) des sociétés suivantes :

ATLANTIS, Compañía de Seguros y Reaseguros SA,  
ATLANTIS Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros SA,  
ATLANTIS Correduría de Seguros y Consultoría Actuarial S.A

Le Service Clients dépend du Secrétariat général d'ATLANTIS, Compañía de Seguros y Reaseguros SA, et est commun à l'ensemble des sociétés.

Le titulaire du SC réunit les conditions requises par les articles 5 et 7 de l'Ordonnance ECO/734/2004 du 11 mars 2004. Les conseils d'administration des sociétés mentionnées ci-dessus désignent le dit titulaire pour une durée de trois ans, renouvelable tacitement pour une période identique.

## **Chapitre I > FONCTIONS ET COMPÉTENCES DU SERVICE CLIENTS (SC) ET DU DÉFENSEUR**

### **1 > Le Service Clients**

Le SC est un service autonome et indépendant des autres services des sociétés adhérant au présent Règlement. Cela garantit l'autonomie de ses décisions et évite les conflits d'intérêts.

Ce service est doté d'une structure propre et dispose des moyens humains, matériels, techniques et organisationnels nécessaires à la réalisation de ses fonctions.

### **2 > Le Défenseur du bénéficiaire**

Le Défenseur du bénéficiaire assume les fonctions détaillée dans l'article 7 de la Loi qui régit les Plans de retraite individuels, approuvée par le « Real Decreto legislativo » 1/2002 du 29 novembre.

Pour cette raison, le Règlement s'applique aussi aux plaintes et réclamations dirigées au Défenseur du bénéficiaire des Plans de retraite individuels, et relatives aux sociétés détaillées dans le préambule.



### 3 > Délimitation des compétences du Service Clients

Le SC reçoit, gère et résout toutes les plaintes et réclamations présentées aux sociétés, sans limitation particulière.

On entend par **Plaintes** : *les écrits relatifs au mauvais service offert par les sociétés (par exemple : plaintes pour la lenteur de la gestion, manquements ou toute autre anomalie relative au fonctionnement de l'entreprise).*

On entend par **Réclamations** : *les écrits faisant référence à un mauvais service, une gestion insuffisante ou une mauvaise application du contrat (législation en vigueur en matière d'assurance) et pour lesquels le plaignant réclame une compensation économique, une révision de son dossier ou un dédommagement pour le préjudice subi.*

De plus, selon l'article 44 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de seguros y reaseguros privados, le SC devra également résoudre les plaintes et les réclamations qui font référence à l'activité des agents des compagnies d'assurance liées.

## Chapitre IV > PROCÉDURE POUR PRÉSENTER UNE PLAINTÉ OU UNE RÉCLAMATION

### 4 > Personnes habilitées à réclamer

Sont habilités à présenter des plaintes ou réclamations les souscripteurs d'assurances, assurés, bénéficiaires, tiers lésés ou ayants droits, ainsi que les héritiers légaux et les bénéficiaires des plans de retraite.

### 5 > Présentation de la plainte ou de la réclamation

Le SC ne gère pas les plaintes et réclamations qui ont déjà été résolues préalablement par la délégation, le service ou département faisant l'objet de la réclamation.

La plainte ou réclamation est présentée une seule fois par l'intéressé, et il n'est pas nécessaire de la renouveler devant d'autres services ou instances.

Elle peut être déposée personnellement ou par un représentant dûment accrédité, dans tous les points d'accueil au public des sociétés adhérant au présent Règlement, ou bien être envoyée par voies informatique, électronique ou télématique.

Les sociétés ont à la disposition de leurs clients, dans tous les points d'accueil ouverts au public, ainsi que sur le site Internet, un formulaire de plainte et de réclamation.



## 6 > Critères d'admission.

Seront admises les plaintes et réclamations qui réuniront les informations suivantes :

- Nom, prénom et adresse de l'intéressé ou du représentant accrédité.
- Numéro du contrat d'assurance ou sinistre, objet de la plainte ou réclamation.
- Motif de la plainte ou réclamation, précisant clairement les aspects sur lesquels un jugement est sollicité.
- Coordonnées du Point d'accueil au public ou service dans lesquels se seraient produits les faits ayant donné lieu à la plainte ou réclamation.
- Déclaration selon laquelle le plaignant reconnaît que la plainte ou réclamation n'est pas en cours, ou n'a pas fait l'objet d'une instruction administrative, arbitrale ou judiciaire.
- Lieu, date et signature.

Une fois que le SC aura reçu la plainte ou la réclamation, il vérifiera si celle-ci remplit les conditions requises.

Si cela n'était pas le cas, le SC demandera par écrit au plaignant de rectifier l'erreur dans un délai de 10 jours et la période de résolution de deux mois sera interrompue.

Le SC avertira le plaignant que toute réponse reçue hors du délai indiqué donnera lieu au classement sans suite de sa plainte ou réclamation sans possibilité d'examen ultérieur.

Si la plainte réunit toutes les informations requises, le SC en accusera réception et informera le plaignant qu'il recevra communication de la décision dans un délai d'un mois, à compter à partir de la date de réception de son écrit.

Les plaintes et les réclamations ne seront pas admises dans les cas suivants :

- a) s'il s'est écoulé plus de deux ans depuis que le client a eu connaissance des faits ayant provoqué la plainte ou la réclamation ou, le cas échéant, si l'action donnant lieu à une réclamation judiciaire a prescrit.
- b) si l'objet de la plainte ou réclamation ne fait pas référence à des faits précis ou ne remplit pas les critères requis.
- c) si les plaintes ou les réclamations formulées réitèrent d'autres résolues antérieurement, et présentées par le même client en rapport avec les mêmes faits.

## 7 > Finalisation de la procédure et notification

### ➤ Par le Service Clients.

Une fois obtenues toutes les informations nécessaires, le SC communiquera sa décision dans un délai de **DEUX MOIS**, à compter à partir de la date de réception de la plainte ou de la réclamation (auxquels s'ajouteront les jours prévus pour rectifier les éventuelles erreurs ou, le cas échéant, ceux



correspondants au délai donné au plaignant pour apporter de nouvelles preuves ou précisions).

La décision détaillera par écrit les motifs pour lesquels le SC résout à faveur ou en défaveur du plaignant. A cet effet, elle pourra s'appuyer sur les clauses contractuelles, la législation en vigueur en matière d'assurance, ainsi que sur « les bonnes pratiques et usages » du secteur de l'assurance.

Le plaignant sera informé de la décision par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie informatique, électronique ou télématique, s'il a exprimé ce souhait expressément dans sa demande écrite.

Dans l'écrit que le SC enverra, il devra être précisé clairement qu'en cas de désaccord avec la décision adoptée, le plaignant pourra recourir au Service de Réclamations de la Dirección General de Seguros.

### **> Service de Réclamations de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.**

Si le plaignant n'est pas d'accord avec la décision du SC, il peut se diriger directement au Service de Réclamations de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSyFP), en lui faisant parvenir sa demande par courrier, à l'adresse suivante:

***Servicio de Reclamaciones***  
*Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*  
*Paseo de la Castellana, 44*  
*28046 MADRID*

Il pourra également se diriger au Service de Réclamations si le SC ne lui a pas communiqué sa décision, une fois écoulé le délai de deux mois à compter de la présentation de la plainte ou réclamation.

## **8 > Désistement**

### **A) Du Service Clients.**

Si le SC révisé sa décision en faveur du plaignant, il devra transmettre sa décision à l'autorité compétente avec la documentation nécessaire.  
Dans ce cas là, les plaintes et réclamations seront classées sans suite.

### **B) Du plaignant**

Les intéressés pourront retirer en tout moment leurs plaintes et réclamations. Le désistement donnera lieu au classement immédiat de la procédure en cours.

Cependant, le SC pourra accepter de poursuivre la dite procédure dans le but de faire respecter l'application de la réglementation sur les normes de transparence et protection de la clientèle.



## **Chapitre > RELATION AVEC LE SERVICE DE RÉCLAMATIONS DE LA DGSyFP ET RAPPORT ANNUEL.**

Par l'intermédiaire du Service clients, les sociétés répondront aux demandes que le Service de Réclamations de la DGSyFP pourra leur effectuer dans l'exercice de ses fonctions et dans les délais qu'il déterminera.

Au cours du premier trimestre de chaque année, le SC soumettra au Conseil d'Administration des sociétés, un rapport expliquant le déroulement de ses fonctions pendant l'exercice antérieur et contenant les informations prévues à l'article 17 de l'Ordonnance ECO/734/2004.

Le rapport présentera également un Plan Qualité contenant le détail des actions à mettre en place pour améliorer la gestion et le service donné aux assurés.

Un résumé de ce rapport figurera dans le Mémoire annuel des sociétés.