

Nota informativa general prèvia

En virtut del deure general d'informació al prenedor de contracte d'assegurança i de les normes següents, article 96 de la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'Ordenació, Supervisió i Solvència de les Entitats Asseguradores i Reasseguradores i article 122 del RD 1060/2015, de 20 de novembre, de desenvolupament de l'esmentada Llei, la Directiva 2016/97 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de gener de 2016, sobre la distribució d'assegurances (IDD) i la seva transposició en el Reial Decret Llei 3/2020, de 4 de febrer, i en la Llei 22/2007, d'11 de juliol, de Comercialització a Distància de Serveis Financers destinats als Consumidors, s'informa dels continguts que s'hi detallen.

Dades de l'Entitat Asseguradora

GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., societat asseguradora de nacionalitat espanyola, amb domicili en Sant Cugat del Vallès (08174), Carretera de Rubí 72-74, amb CIF A-59575365, autoritzada pel Ministeri d'Assumptes Econòmics i de Transformació Digital, Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, per operar en les assegurances de vida, accidents i malaltia (incloent-s'hi l'assistència sanitària), amb la clau C0708, i sotmesa a la seva supervisió, sent el domicili de l'esmentat organisme el situat a l'Av. del General Perón, 38 (28020 Madrid).

Legislació aplicable

El contracte queda sotmès a la legislació següent, segons textos vigents en cada moment:

- Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'Assegurança (BOE de 17 d'octubre).
- Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'Ordenació, Supervisió i Solvència de les Entitats Asseguradores i Reasseguradores (BOE de 15 de juliol de 2015).
- Reial Decret 1060/2015, de 20 de novembre, d'Ordenació, Supervisió i Solvència de les Entitats Asseguradores i Reasseguradores (BOE de 2 de desembre de 2015).
- Llei 22/2007, d'11 de juliol, de Comercialització a Distància de Serveis Financers destinats als Consumidors (BOE de 12 de juliol).
- Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer (BOE de 23 de novembre 2002) i Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre.
- Directiva (UE) 2016/97 sobre la distribució d'assegurances de 20 de gener de 2016 (DOUE de 2 de febrer de 2016) i la seva transposició pel Reial Decret Llei 3/2020, de 4 de febrer.
- Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació de dades, i Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, que el complementa (DOUE de 4 de maig 2016 i BOE de 6 de desembre 2018, respectivament).
- Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, text refós de la Llei General per a la Defensa de Consumidors i Usuaris, modificat per la Llei 3/2014, de 27 de maig.

Mecanismes de resolució de conflictes

Les discrepàncies que puguin sorgir davant l'Entitat Asseguradora, i sense perjudici del dret d'acudir als jutjats i tribunals competents, es poden sotmetre a resolució de qualsevol de les instàncies següents.

En l'àmbit assegurador i de conformitat amb allò que estableixen les ordres del Ministeri d'Assumptes Econòmics i de Transformació Digital ECO/ 734/ 04, d'11 de març, i ECC/2502/2012, de 16 de novembre.

- Davant del Servei d'Atenció i Defensa del Client (SADC) de GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (d'ara endavant GACM SEGUROS GENERALES), a través de carta, imprès disponible a les oficines o correu electrònic a l'adreça que, a aquest efecte, figuri al web indicat (www.grupo-acm.es). Aquest servei adoptarà proposta de resolució de forma motivada i per escrit, segons el procediment previst en el reglament de funcionament de l'entitat, que està a la disposició dels interessats i es pot consultar en qualsevol moment a través del web o a les oficines de GACM SEGUROS GENERALES.
El termini de tramitació de l'expedient és d'un mes comptat a partir del dia de presentació de la queixa o reclamació per l'interessat davant del Servei d'Atenció i Defensa del Client.
Malgrat això, el SADC no admet a tràmit les qüestions sotmeses o ja resoltes per una decisió judicial, administrativa o arbitral.
- Davant del Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (Ministeri d'Assumptes Econòmics i de Transformació Digital), sempre que hagi transcorregut el termini mínim d'un mes sense que s'hagi obtingut resposta del SADC o que aquest n'hagi desestimat la petició. A més de resoldre les queixes i reclamacions, el Servei de Reclamacions també és competent per atendre les consultes que se li formulin relatives a qüestions d'interès general sobre els drets dels assegurats i cursos legals per al seu exercici.

Posem a la seva disposició un telèfon d'informació exclusiva sobre queixes i reclamacions: 900 898 120, disponible les 24 h, de dilluns a divendres.

Informació bàsica sobre protecció de dades personals

Responsable del tractament: GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.

Finalitats: subscripció i execució del contracte d'assegurança; la possible consulta als sistemes d'informació creditícia (ASNEF, www.asnef.com) per conèixer la seva capacitat financera i poder oferir productes i/o serveis adequats a vostè; l'elaboració de perfils amb finalitats actuàries, anàlisi de mercat, probabilitat del frau i perfils comercials sense decisions automatitzades; enviament de butlletins electrònics i de publicitat pròpia; realització d'accions de fidelització; i, en cas d'haver-ho consentit, enviament de butlletins electrònics i de publicitat del grup d'empreses de Crèdit Mutuel Alliance Fédérale (consultables a www.grupo-acm.es) i de terceres empreses dels sectors informats en la informació complementària de protecció de dades.

Legitimació: execució del contracte d'assegurança; compliment d'obligacions legals; consentiment exprés; interès legítim.

Destinatari: entitats coasseguradores i reasseguradores; prestadors de servei que actuen com a encarregats del tractament de dades; grup d'empreses de Crèdit Mutuel Alliance Fédérale; entitats asseguradores o organismes públics o privats relacionats amb el sector assegurador; organismes públics i autoritats competents en general.

Termini de conservació: durant tota la vigència de la pòlissa d'assegurança i, al seu venciment, durant els terminis de prescripció de les obligacions legals exigibles a l'Entitat Asseguradora conforme a la normativa vigent en cada moment.

Drets: l'interessat pot exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, portabilitat i limitació, així com revocar en qualsevol moment el consentiment prestat, mitjançant escrit adreçat a l'Entitat Asseguradora, juntament amb un document oficial que l'identifiqui, per correu postal a Carretera de Rubí, 72-74 Edifici Horizon, 08174 de Sant Cugat del Vallès (Barcelona), o bé a l'adreça electrònica protecciondatosgacm@gacm.es.

Informació addicional: pot consultar la resta d'informació complementària sobre protecció de dades en la Política de Protecció de Dades del Grup ACM Espanya publicada a la pàgina web www.grupo-acm.es.

Contractació a distància

Quan totes les dades es trobin en poder de l'Entitat Asseguradora i, si escau, la documentació necessària per formalitzar la pòlissa, aquesta s'emet.

Sempre que no es tracti d'una assegurança obligatòria ni hagi esdevingut el sinistre, el prenedor té la facultat de resoldre el contracte a distància, sense indicació dels

Nota informativa general prèvia

motius ni cap penalització, mitjançant formulari posat a la seva disposició o comunicació escrita a GACM SEGUROS GENERALES dins del termini de 30 dies, comptats a partir de la data de la contractació, en les assegurances de vida i dins del termini de 14 dies en la resta d'assegurances. Amb efecte a la data de la comunicació, cessa la cobertura del risc per a l'Asseguradora, la qual, al seu torn, disposa d'un nou termini de 30 dies per reintegrar al prenedor la part de la prima corresponent al risc no consumit.

Situació financera i solvència

El prenedor pot accedir a l'Informe anual sobre la Situació Financera i de Solvència (ISFS) de l'Entitat Asseguradora a través del web www.grupo-acm.es.

Distribució

La distribució duta a terme per l'Asseguradora en venda directa s'efectua pels mateixos empleats mitjançant venda informada, entesa com la que es fa d'acord amb les exigències i necessitats del client, basant-se en informacions obtingudes del client i facilitant informació objectiva i comprensible del producte d'assegurances perquè el client pugui prendre una decisió fundada (sense oferir assessorament sobre el producte).

La naturalesa de la remuneració rebuda en relació amb el contracte d'assegurança, d'haver-hi venda directa, és el salari i està inclosa en la prima o preu de l'assegurança.

Si la distribució es fa a través de qualsevol forma de mediació, es proporciona al prenedor la nota informativa del mediador.

En el cas d'una assegurança de vida, de decessos o de malaltia (d'acord amb l'article 96 de la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'Ordenació, Supervisió i Solvència de les Entitats Asseguradores i Reasseguradores).

En les assegurances de vida, decessos o malaltia en qualsevol de les seves modalitats de cobertura, l'Entitat Asseguradora indica al prenedor de l'assegurança, per escrit en la informació particular, sobre els criteris a aplicar per a la renovació de la pòlissa i actualització de primes en períodes successius en els termes que es determinin reglamentàriament.