

# Reglamento para la Defensa del Cliente

Servicio de Atención al Cliente  
Grupo Caixa Catalunya

12 de mayo de 2009

## ÍNDICE

---

### **Preámbulo**

### **Título I**

#### Disposiciones generales

- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación
- Artículo 2. Aprobación
- Artículo 3. Modificación

### **Título II**

#### Servicio de Atención al Cliente

#### Capítulo I

##### Requisitos y deberes

- Artículo 4. Designación
- Artículo 5. Idoneidad
- Artículo 6. Duración del mandato
- Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad
- Artículo 8. Cese
- Artículo 9. Funciones
- Artículo 10. Exclusiones
- Artículo 11. Deber de cooperación
- Artículo 12. Deber de información

#### Capítulo II

##### Aspectos procedimentales

- Artículo 13. Presentación de quejas o reclamaciones
- Artículo 14. Plazo de presentación
- Artículo 15. Plazo de resolución de expedientes
- Artículo 16. Contenido del documento de presentación
- Artículo 17. Admisión a trámite
- Artículo 18. Solicitud de datos complementarios
- Artículo 19. Inadmisión
- Artículo 20. Tramitación
- Artículo 21. Acuerdo o asentimiento
- Artículo 22. Desistimiento
- Artículo 23. Decisión y notificación
- Artículo 24. Aceptación del Reglamento

### **Título III**

#### **Defensor del Cliente**

- Artículo 25. Adhesión al Servicio del Defensor del Cliente
- Artículo 26. Traslado de expedientes al Defensor del Cliente
- Artículo 27. Relación con el Defensor del Cliente

### **Título IV**

#### **Otros aspectos**

- Artículo 28. Servicios complementarios de atención al cliente
  - Artículo 29. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, del Inversor y del Asegurado y Partícipe en Planes de Pensiones
  - Artículo 30. Informe anual
  - Artículo 31. Verificación del presente Reglamento
-

## **Preámbulo**

En la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, a fin de defender a los clientes de las entidades financieras, se establece la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de implantar un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, así como la figura del Defensor del Cliente.

En el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, se dispone que se establecerán los mecanismos necesarios para asegurar la comunicación por medios telemáticos con los departamentos de atención al cliente de las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, y, en su caso, del Defensor del Cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento y Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule tanto la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, como las relaciones entre ambos.

Por consiguiente, el presente Reglamento para la Defensa del Cliente se aprueba en cumplimiento de las citadas disposiciones, para regular el Servicio de Atención al Cliente con el ánimo de mejorar las relaciones de los clientes con el Grupo Caixa Catalunya, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un grado de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones del modo más satisfactorio posible.

# **Título I**

## **Disposiciones generales**

### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, del Grupo Caixa Catalunya.

El Servicio de Atención al Cliente lo es para Caixa Catalunya y las entidades de su Grupo que constan en el anexo 1 del presente Reglamento. Cualquier modificación de las entidades adheridas comportará la modificación del anexo.

### **Artículo 2. Aprobación**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Caixa Catalunya y por los Consejos de Administración u órganos equivalentes de las entidades adheridas.

### **Artículo 3. Modificación**

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación aludida en el Artículo 2.

# **Título II**

## **Servicio de Atención al Cliente**

### **Capítulo I Requisitos y deberes**

### **Artículo 4. Designación**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado conforme a la vigente normativa legal y estatutaria. Dicha designación se comunicará a los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros y a la correspondiente autoridad o autoridades supervisoras que correspondan del Estado y de la Comunidad Autónoma.

## **Artículo 5. Idoneidad**

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá poseer honorabilidad comercial y profesional, así como los conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

## **Artículo 6. Duración del mandato**

El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará su cargo por un periodo de cinco años, renovable por periodos de igual duración.

## **Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los quebrados y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de patrimonio público, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad.

## **Artículo 8. Cese**

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por defunción, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cese de su relación laboral con la entidad, jubilación o prejubilación, por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el Artículo 7 o por acuerdo del Consejo de Administración que ha de venir motivado por causas objetivas y suficientemente graves, a fin de preservar la independencia de este cargo.

Estando vacante el cargo del titular por cualquier motivo, se designará a la persona que le sustituya, conforme a la vigente normativa legal o estatutaria.

## **Artículo 9. Funciones**

1. Corresponde al Servicio de Atención al Cliente el atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por

personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de servicios de Caixa Catalunya y las entidades indicadas en el anexo 1, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos, relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por el Grupo, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad. Se consideran incluidas las quejas o reclamaciones presentadas en relación a la actuación de los agentes y operadores de banca-seguros de las compañías de seguros indicadas en el Artículo 1.

2. Corresponde también al Servicio de Atención al Cliente hacer llegar a la dirección de Caixa Catalunya y a las entidades del Grupo recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Caja y sus clientes.

### **Artículo 10. Exclusiones**

En todo caso se considerarán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

- 1) Aquellas referentes a las relaciones de carácter laboral de Caixa Catalunya y las entidades del Grupo con sus empleados.
- 2) Aquellas referentes a asuntos en curso de tramitación o que se hayan resuelto por vía judicial o arbitral, o estén sometidos a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 16.4.
- 3) Aquellas formuladas por los clientes o usuarios de los servicios después de vencer el plazo de dos años a partir de la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- 4) Las reservadas a la competencia del Defensor del Partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones.

### **Artículo 11. Deber de cooperación**

Caixa Catalunya y las entidades del Grupo adoptarán las medidas necesarias para el mejor desarrollo de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velarán por el deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite éste en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## **Artículo 12. Deber de información**

Caixa Catalunya y las entidades del Grupo deberán facilitar a los clientes a través de medios adecuados de información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de sus direcciones postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en las páginas web de Caixa Catalunya y las entidades del Grupo deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- 1) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de sus direcciones postal y electrónica, con precisa expresión de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes en el plazo de dos meses a partir de su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
- 2) La existencia de los Comisionados para la defensa del cliente, con especificación de sus direcciones postales y electrónicas, y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente, para poder formular las quejas ante los Comisionados.
- 3) El presente Reglamento.
- 4) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

## **Capítulo II Aspectos procedimentales**

### **Artículo 13. Presentación de quejas o reclamaciones**

Todo cliente de Caixa Catalunya y de las entidades de su Grupo tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo Caixa Catalunya exigir al cliente ningún pago por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o a través de representación debidamente acreditada, en soporte de papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de Caixa Catalunya o cualquier oficina de las entidades del grupo, definido éste de acuerdo con el anexo 1, por correo postal o en la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin, así como presentarlas ante el Defensor del Cliente.

#### **Artículo 14. Plazo de presentación**

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a partir de la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente puede inadmitir las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior.

#### **Artículo 15. Plazo de resolución de expedientes**

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses para dictar su pronunciamiento. Este plazo empezará a contar desde el momento de la presentación de la queja o reclamación, de acuerdo con el Artículo 13.

#### **Artículo 16. Contenido del documento de presentación**

El procedimiento se iniciará con la presentación del escrito de queja o reclamación a través de cualquiera de los medios citados en el Artículo 13, y en él se hará constar:

- 1) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que le represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referentes al registro público para las jurídicas. En caso de no ser cliente de la entidad, fotocopia de su documento nacional de identidad o pasaporte.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con clara especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportuno.
- 3) Oficina u oficinas, departamento, servicio o entidad del Grupo donde se hubiesen producido los hechos objeto de queja o reclamación.
- 4) Expresa declaración del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada por un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

- 5) Población, fecha y firma autógrafa o electrónica de acuerdo con lo establecido en el art. 3 de la Ley de Firma Electrónica.

### **Artículo 17. Admisión a trámite**

Presentada la queja o reclamación, en caso de no haber sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, centro o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

Una vez recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura de expediente y por escrito se acusará recibo de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo.

### **Artículo 18. Solicitud de datos complementarios**

Si se considera que la reclamación no está lo bastante acreditada respecto a la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos causantes, se requerirá al firmante de la misma que complete la remitida documentación en el plazo de diez días naturales, con aviso de que, si así no lo hiciera, se archivaría la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo utilizado por el reclamante para solucionar las incidencias que se refieren en el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el Artículo 15 del presente Reglamento.

### **Artículo 19. Inadmisión**

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

- 1) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser reparados, entendiéndose como reparables los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación o bien los supuestos en que existan defectos de forma en su presentación.
- 2) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación aquellos recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, estando pendientes de resolución o litigio, o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- 3) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concretan las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el Artículo 2.2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

- 4) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- 5) Cuando hubiese vencido el plazo de dos años previsto en el Artículo 14 del presente Reglamento.
- 6) Aquellos casos cuyo conocimiento quede excluido según el Artículo 10 del presente Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones. Si al vencimiento del plazo no se reciben alegaciones, se archivará el expediente; si el interesado hubiese respondido, pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **Artículo 20. Tramitación**

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios del Grupo Caixa Catalunya, aquellos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para tomar su decisión. Se requerirá al reclamante para que atienda la petición en un máximo de diez días naturales.

#### **Artículo 21. Acuerdo o asentimiento**

El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su decisión, realizar cuantas gestiones considere oportunas con vistas a lograr un acuerdo amistoso entre las partes y presentar propuestas a tal efecto.

Una vez logrado un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes, se dará por concluida la tramitación y se procederá al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo se producirá si en cualquier momento el Grupo Caixa Catalunya da su asentimiento a la petición del cliente.

#### **Artículo 22. Desistimiento**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, comunicándolo por escrito y debidamente firmado al Servicio de Atención al Cliente, lo que dará por inmediatamente finalizado el procedimiento.

#### **Artículo 23. Decisión y notificación**

Las decisiones que se dicten deberán estar siempre motivadas y contener claras conclusiones sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose

tanto en las cláusulas contractuales y normas de transparencia y protección de la clientela que le sean aplicables, como en las buenas prácticas y usos financieros, en particular, en el principio de equidad.

En las decisiones se citará expresamente la facultad que asiste al reclamante, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, de acudir a los Comisionados correspondientes para la defensa del cliente.

Los pronunciamientos podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que traten de conseguir una solución equitativa para ambas, así como mantener la mutua confianza entre ellas.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a partir de su fecha, por escrito o a través de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos por la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

#### **Artículo 24. Aceptación del Reglamento**

La presentación de una reclamación supone la aceptación del presente Reglamento.

### **Título III**

#### **Defensor del Cliente**

#### **Artículo 25. Adhesión al Servicio del Defensor del Cliente**

Caixa Catalunya y las entidades de su Grupo han acordado adherirse a la figura del Defensor del Cliente que designa la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis.

Conforme a las previsiones de su Reglamento específico, el Defensor del Cliente tiene competencia exclusiva para resolver las quejas y reclamaciones reservadas a la competencia del Defensor del Partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones, en relación con los planes de pensiones del sistema individual, es decir, aquellas que los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes formulen contra las entidades gestoras y depositarias de los fondos de pensiones que estén integrados en los planes o contra las propias entidades promotoras de los planes individuales.

Para todos los demás aspectos, el cliente podrá escoger dirigir su reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la entidad o bien al Defensor del Cliente externo.

El Defensor resolverá todas aquellas quejas y reclamaciones sobre cualquier materia que le hayan sido dirigidas, siempre que su cuantía, sumados todos los conceptos, sea igual o inferior a 120.000 euros, o no tengan cuantía.

Las reclamaciones que no hayan sido atendidas por el Defensor del Cliente, por falta de competencia, deberán ser atendidas por el Servicio de Atención al Cliente.

#### **Artículo 26. Traslado de expedientes al Defensor del Cliente**

Dada la coexistencia con la institución externa del Defensor del Cliente, el Servicio de Atención al Cliente procederá al traslado del expediente de queja o reclamación al Defensor del Cliente cuando la tramitación del expediente sea de la competencia exclusiva de dicho Defensor, de lo que se informará en el justificante de recibo remitido al cliente, citado en el Artículo 17 del presente Reglamento.

En aquellos asuntos en los que la reclamación se haya dirigido al Servicio de Atención al Cliente, después de que éste haya adoptado su resolución el reclamante podrá acudir al Defensor del Cliente como segunda instancia, sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante, a los efectos de lo que se establece en el Artículo 10.3 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

#### **Artículo 27. Relación con el Defensor del Cliente**

Caixa Catalunya atenderá a los requerimientos que el Defensor del Cliente pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, referentes a expedientes que le hayan sido trasladados desde el Servicio de Atención al Cliente o sobre quejas y reclamaciones que haya recibido directamente de clientes o usuarios de servicios. Dichos requerimientos serán atendidos en el plazo que el Defensor del Cliente determine, según lo establecido en su Reglamento.

### **Título IV**

#### **Otros aspectos**

#### **Artículo 28. Servicios complementarios de atención al cliente.**

1.- Caixa Catalunya, además de los servicios de atención al cliente preceptivos o configurados legalmente, podrá mantener otros servicios complementarios, creados y reglamentados libremente por la entidad, sin sujeción a ninguna formalidad ni procedimiento específico, a fin de poner a disposición de los clientes una vía más ágil e inmediata para la resolución de las reclamaciones, así como para aquellas otras cuestiones que, por su forma, destinatario, contenido o circunstancias, no constituyan legalmente reclamaciones, sino simples sugerencias, peticiones, consultas u otras comunicaciones.

A título enunciativo, se hace constar que actualmente estos servicios son: el servicio de cartas al director general, el servicio de atención telefónica al cliente, la atención al cliente por correo electrónico no destinado al Servicio de Atención al Cliente o que no cumplan los requisitos indicados en la Orden ECO 734/04 y los centros de atención directa por la oficina o centro afectado.

2.- La respuesta al cliente por parte de estos servicios complementarios se efectuará, en general, en un plazo de siete días o bien, si es posible, de forma inmediata, en el mismo acto, en el caso de atención directa o telefónica. La prestación de estos servicios complementarios será vigilada y coordinada por el titular del Servicio de Atención al Cliente.

3.- La utilización de estos servicios complementarios, en la medida en que estén disponibles, será potestativa por parte del cliente y no condiciona o limita de ninguna forma el acceso a los cursos legales de reclamación, mediante el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente u otros que pudieran corresponder, cuando ésta sea la voluntad del cliente.

4.- Ante discrepancias con los clientes por las resoluciones ofrecidas a través de esta vía, se les informará de las vías de reclamación a las cuales puede acudir.

5.- Estos servicios complementarios se mencionan a los únicos efectos de delimitarlos respecto al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente.

### **Artículo 29. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, del Inversor y del Asegurado y Partícipe en Planes de Pensiones**

Caixa Catalunya, por medio de las personas especialmente designadas en cada momento, atenderá a los requerimientos que los Comisionados correspondientes para la defensa del cliente puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, según lo establecido en su Reglamento.

### **Artículo 30. Informe anual**

Dentro del primer trimestre de cada año se presentará ante el Consejo de Administración, u órgano equivalente de la entidad, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del Artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

### **Artículo 31. Verificación del presente Reglamento**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente será sometido a la verificación de la Dirección General de Política Financiera de la Generalitat de Catalunya.

## **ENTIDADES ADHERIDAS AL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO CAIXA CATALUNYA.**

### **ENTIDAD DE CRÉDITO**

CAIXA CATALUNYA, CIF G08169815, con domicilio en Barcelona, Plaza Antonio Maura nº 6 (CP 08003), inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo 23.120, folio 1, hoja B 47.741, inscripción 1ª, en el libro especial de Cajas de Ahorro Popular del Banco de España con el número 16 y en el Registro de Cajas de Ahorro del departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya. El número de identificación en el Consejo Superior Bancario es el 2013.

### **SOCIEDAD GESTORA DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA**

CAIXA CATALUNYA GESTIÓ, SGIIC S.A., unipersonal, CIF A-08-993024, con domicilio en Barcelona, c/ Provenza, 398-404, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo 6367, folio 125, hoja B 75429.

### **ENTIDADES ASEGURADORAS Y GESTORAS DE FONDOS DE PENSIONES**

ASCAT VIDA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS, unipersonal, CIF A-58-283128, con domicilio en Barcelona, c/ Provenza, 398-404, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo 22038, folio 156, hoja B-31906.

ASCAT SEGUROS GENERALES, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS, unipersonal, CIF A-64-067325, con domicilio en Barcelona, c/ Provenza, 398-404, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo 38180, folio, 177, hoja B-318371.

ASCAT MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO S.L., unipersonal, CIF B-58-812074, con domicilio en Barcelona, c/ Nápoles, 249, 3ª, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo 10713, folio 167, hoja B-123621.