

Reglament per a la defensa del client de CaixaBank, SA



ÍNDEX

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS	1
Article 1. Objecte.....	1
Article 2. Definicions	1
Article 3. Aprovació i adhesió al Reglament.....	2
Article 4. Termini per presentar les reclamacions.....	2
Article 5. Deure de col·laboració.....	3
Article 6. Informació als clients.....	3
CAPÍTOL II. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT	3
Article 7. Configuració	3
Article 8. Incompatibilitat i inelegibilitat.....	4
Article 9. Nomenament i cessament.....	4
CAPÍTOL III. PROCEDIMENT PER TRAMITAR LES RECLAMACIONS	5
Article 10. Abast del procediment.....	5
Article 11. Termini per resoldre la reclamació	5
Article 12. Presentació de les reclamacions	5
Article 13. Forma i contingut de les reclamacions.....	6
Article 14. Esmena	6
Article 15. Inadmissió a tràmit.....	6
Article 16. Tramitació	7
Article 17. Aplanament i desistiment.....	7
Article 18. Finalització i notificació	7
Article 19. Reserva. Custòdia dels expedients.....	8
CAPÍTOL IV. ALTRES ASPECTES	8
Article 20. Informe anual	8
Article 21. Relació amb els serveis de reclamacions dels supervisors	9
Article 22. Defensor del Partícip i de l'Associat.....	9

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

Aquest Reglament té per objecte regular el Servei d'Atenció al Client de CaixaBank, SA —d'ara endavant, CaixaBank— i de les entitats del Grup CaixaBank i el procediment de tramitació de les reclamacions dels clients.

Aquest Reglament s'ha elaborat complint allò que s'estableix a l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i del defensor del client de les entitats financeres; el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, i la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

Article 2. Definicions

Llevat que s'indiqui expressament el contrari o que del context en què s'inclouguin en sigui manifesta una altra interpretació, els termes següents tenen en aquest Reglament el significat que s'estableix a continuació:

a. Clients o usuaris: les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició d'usuari dels serveis financers que presten CaixaBank i les entitats del Grup CaixaBank, incloent-hi els partícips, promotors i beneficiaris de plans de pensions; els prenedors, assegurats, beneficiaris i tercers perjudicats en cas de contractes d'assegurança, i també els drethavents de qualsevol dels anteriors.

Les referències als clients que es contenen en aquest Reglament s'entén que també són aplicables als usuaris no clients.

b. Queixes o reclamacions: les presentades pels usuaris amb relació als seus interessos i drets reconeguts legalment, tant si deriven dels contractes com de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

Tenen la consideració de queixes les que es refereixin a les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació deficient que s'observi en el funcionament dels serveis financers.

Tenen la consideració de reclamacions les que posin de manifest fets concrets referits a accions o omissions que suposin, a parer del client, l'incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, i que impliquin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets, amb la pretensió d'obtenir-ne la restitució.

Les referències d'aquest Reglament a les reclamacions s'entén que també inclouen les queixes.

c. Clients o usuaris consumidors: tota persona física que actuï amb finalitats alienes a la seva activitat comercial, activitat empresarial, ofici o professió, i també tota persona jurídica i entitat sense personalitat jurídica que actuï sense ànim de lucre en un àmbit aliè a una activitat comercial o empresarial, llevat que la normativa aplicable a un determinat sector econòmic limiti la presentació de reclamacions a les entitats acreditades a les quals fa referència la Llei 7/2017 (relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum) exclusivament a les persones físiques.

d. CaixaBank: CaixaBank i les entitats integrades en el seu Grup adherides a aquest Reglament.

- e. **Servei:** el Servei d'Atenció al Client.
- f. **Serveis de reclamacions dels supervisors:** fa referència als serveis de reclamacions adscrits al Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors i a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions que, d'acord amb els àmbits de competència respectius atenen les queixes i reclamacions que presenten els usuaris de serveis financers.
- g. **Serveis de pagament:** servei financer consistent en l'execució d'operacions de pagament per ordre del client i altres operacions auxiliars. A CaixaBank, els serveis de pagament més habituals es presten en el context dels contractes de comptes a la vista, targetes, emissió de rebuts i transferències massives.

Article 3. Aprovació i adhesió al Reglament

1. Aquest Reglament s'ha aprovat per acord del Consell d'Administració de CaixaBank, SA i s'ha sotmès a la verificació del Banc d'Espanya.
2. Es poden adherir a aquest Reglament les entitats del Grup CaixaBank que pertanyin a alguna de les categories següents:
 - a) Entitats de crèdit; b) Empreses de serveis d'inversió; c) Societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva; d) Entitats asseguradores; e) Entitats gestores de fons de pensions; f) Societats de corredoria d'assegurances; g) Societats de taxació; h) Establiments financers de crèdit; i) Entitats de pagament; j) Entitats de diners electrònics, i k) qualsevol altra entitat que presti a clients finals serveis financers o d'una altra naturalesa sempre que una disposició normativa no n'impedeixi l'adhesió.
3. L'adhesió s'ha d'efectuar mitjançant un acord del Consell d'Administració de les entitats respectives. Aquest acord ha de contenir l'acceptació expressa i concreta del titular del Servei d'Atenció al Client designat pel Consell d'Administració de CaixaBank.
4. Les variacions eventuais dels titulars del Servei d'Atenció al Client (cessaments i noves designacions) s'han d'aprovar per acord del Consell d'Administració de CaixaBank, amb subjecció a allò que s'estableix en aquest Reglament, i les han d'assumir les entitats adherides. Les variacions esmentades s'han de comunicar als serveis de reclamacions dels supervisors, al Banc d'Espanya i a la resta de les autoritats supervidores que correspongui per raó de l'activitat desenvolupada per CaixaBank i les entitats adherides.
5. Les modificacions d'aquest Reglament s'han d'aprovar per acord del Consell d'Administració de CaixaBank i les han d'assumir les entitats adherides. Les modificacions esmentades s'han de sotmetre a la verificació del Banc d'Espanya.
6. La manca d'assumpció dels acords previstos en els apartats precedents implica la desvinculació de l'entitat afectada respecte del règim establert en aquest Reglament, que quedarà facultada per establir el Servei d'Atenció al Client que consideri d'acord amb la normativa vigent en cada moment.
7. S'acompanya, com a annex a aquest Reglament, la relació actualitzada de les entitats adherides.

Article 4. Termini per presentar les reclamacions

El termini per presentar les reclamacions és de cinc anys des de la data en què es produeixen els fets reclamats i cal respectar, en qualsevol cas, un mínim de dos anys des que el reclamant n'hagi tingut coneixement.

Article 5. Deure de col·laboració

Tots els departaments i serveis de CaixaBank han de facilitar al Servei d'Atenció al Client totes les informacions i documents que demani, en relació amb l'exercici de les seves funcions.

Article 6. Informació als clients

CaixaBank ha de posar a disposició dels clients, en totes i cada una de les oficines obertes al públic, com també a les seves pàgines web, la informació següent:

- a. L'existència del Servei d'Atenció al Client, amb indicació de l'adreça postal i l'electrònica corresponents.
- b. L'obligació per part de CaixaBank d'atendre i resoldre en els terminis que corresponguin en cada cas segons l'article 11, comptadors des de la data de presentació, les queixes i reclamacions que presentin els clients al Servei d'Atenció al Client en qualsevol oficina de CaixaBank oberta al públic o a l'adreça de correu electrònic habilitada per a aquesta finalitat.
- c. Referència als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions que corresponguin, amb especificació de l'adreça postal i l'electrònica, com també de la necessitat d'exhaurir la via del Servei d'Atenció al Client per poder formular-hi les queixes i reclamacions.
- d. Aquest Reglament.
- e. Referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

CAPÍTOL II. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

Article 7. Configuració

1. El Servei d'Atenció al Client és un òrgan intern de CaixaBank, separat dels serveis comercials i operatius, que té la funció de resoldre, de manera autònoma i evitant qualsevol conflicte d'interès, les reclamacions que són competència seva, d'acord amb el que s'estableix en aquest Reglament.
2. El titular del Servei ha de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional, i amb coneixement i experiència adequats per exercir les funcions corresponents.
3. CaixaBank ha d'adoptar les mesures oportunes per garantir que els procediments previstos per transmetre la informació que el Servei requereixi en qualsevol moment a la resta de serveis de l'organització responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.
4. CaixaBank ha de dotar el Servei dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions. En particular, ha d'adoptar les accions necessàries perquè el personal que hi estigui adscrit disposi d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels clients de serveis financers.
5. El titular del Servei d'Atenció al Client ha de participar en els processos d'aprovació, de seguiment i de control dels productes nous, dins de la política de Grup de govern de producte, i aportar la seva experiència sobre les reclamacions i el seu coneixement sobre el criteri dels supervisors.

6. Les resolucions del Servei són vinculants per a CaixaBank, però no per al reclamant.

Article 8. Incompatibilitat i inelegibilitat

No poden ser titulars del Servei:

- a. Els fallits i concursats no rehabilitats.
- b. Qui estigui inhabilitat o suspès, penalment o administrativament, per exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats.
- c. Qui tingui antecedents penals per delictes contra el patrimoni, de blanqueig de capitals, contra l'ordre socioeconòmic, contra la Hisenda Pública o la Seguretat social.
- d. Qui hagi estat sancionat per la comissió d'infraccions administratives derivades de la normativa aplicable a l'exercici de l'activitat pròpia de les entitats de crèdit, de l'activitat d'assegurances, de la normativa aplicable al mercat de valors, la prevenció del blanqueig de capitals, el finançament del terrorisme i la protecció dels consumidors, com també per qualsevol altre tipus d'infracció administrativa greu o molt greu.
- e. Qui desenvolupi funcions relacionades directament amb els serveis comercials o operatius de CaixaBank.

Article 9. Nomenament i cessament

1. El titular del Servei es nomena, renova i cessa, amb una proposta prèvia de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, mitjançant un acord del Consell d'Administració de CaixaBank. El nomenament es fa per un termini indefinit i el cessament es fa per acord motivat del mateix òrgan, fundat en les causes següents:
 - a. Pèrdua dels requisits establerts per a l'elegibilitat;
 - b. Suspensió o extinció de la relació laboral amb CaixaBank;
 - c. Ser investigat en l'àmbit penal sobre algun fet relacionat amb infraccions o delictes contra el patrimoni, de blanqueig de capitals, contra l'ordre socioeconòmic, contra la Hisenda Pública o la Seguretat social;
 - d. Desenvolupament de la seva funció notòriament negligent o en qualsevol altra causa greu.
2. CaixaBank ha de comunicar la designació i el cessament del titular del Servei als serveis de reclamacions dels supervisors, com també al Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors, a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i a la resta d'autoritats supervisores que correspongui.
3. En cas que el càrrec quedés vacant per qualsevol causa, s'ha de designar la persona que el substitueixi, d'acord amb la normativa legal i/o estatutària vigent.

CAPÍTOL III. PROCEDIMENT PER TRAMITAR LES RECLAMACIONS

Article 10. Abast del procediment

El procediment que es preveu en aquest capítol és aplicable a la tramitació de les reclamacions el coneixement de les quals s'atribueix al Servei d'Atenció al Client.

Article 11. Termini per resoldre la reclamació

El Servei ha de dictar un pronunciament en els terminis següents:

- a. dos mesos, si el client no ostenta la condició de consumidor.
- b. un mes, si el client ostenta la condició de consumidor.
- c. quinze dies hàbils, si la reclamació està relacionada amb serveis de pagament, amb independència que el client ostenti o no la condició de consumidor. Amb caràcter excepcional, es pot ampliar aquest termini fins a un màxim d'un mes quan, per causes alienes a la voluntat del Servei, sigui impossible oferir una resposta en el termini de quinze dies hàbils, sempre que el Servei comuniqui al client les raons de l'endarreriment i especifiqui el termini en què el client rebrà una resposta definitiva.

Els terminis per resoldre reclamacions comencen a comptar a partir de la presentació de la reclamació a qualsevol de les instàncies o canals habilitats per a aquesta finalitat.

En cas de disconformitat amb la resolució del Servei d'Atenció al Client, o si no es dicta cap pronunciament en els terminis expressats, el client pot acudir al Servei de Reclamacions del/s supervisor/s que correspongui/n.

D'acord amb el que s'estableix en l'article 18.e de la Llei 7/2017 (relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum), el client consumidor disposa d'un any des de la interposició de la reclamació a l'entitat o al Servei d'Atenció al Client per formular la reclamació al Servei de Reclamacions del/s supervisor/s.

Article 12. Presentació de les reclamacions

1. Qualsevol client té dret a presentar reclamacions al Servei d'Atenció al Client sobre les matèries i amb subjecció a les normes que s'estableixen en aquest Reglament.

La presentació i tramitació de reclamacions té caràcter gratuït i CaixaBank no pot exigir al client cap pagament per aquest concepte.

Per a les reclamacions presentades pels partícips o beneficiaris de plans de pensions individuals promoguts per VidaCaixa, SAU d'Assegurances i Reassegurances, cal ajustar-se a allò que s'estableix en l'article 22.

2. Les reclamacions es poden presentar, personalment o mitjançant representació, al Servei d'Atenció al Client en qualsevol oficina de CaixaBank oberta al públic i també a l'adreça de correu electrònic habilitada per a aquesta finalitat.
3. Quan l'entitat rep la reclamació, l'ha de fer arribar al Servei. El còmput del termini per resoldre la reclamació comença a comptar des de la presentació de la reclamació a qualsevol de les instàncies o canals habilitats per a aquesta finalitat. En qualsevol cas, cal acusar recepció per escrit deixant

constància de la data de presentació a l'efecte del còmput d'aquest termini.

4. L'interessat ha de presentar la reclamació una sola vegada, sense que se li'n pugui exigir la reiteració a diferents òrgans de l'entitat.
5. Quan el Servei rep la reclamació, es procedeix a obrir l'expedient.

Article 13. Forma i contingut de les reclamacions

1. La reclamació s'ha de presentar per escrit, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests mitjans permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i que incloguin la signatura electrònica corresponent ajustada a les exigències que es prevegin legalment.
2. El procediment s'inicia mitjançant la presentació d'un document en què s'ha de fer constar:
 - a. Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si és el cas, de la persona que el representi, acreditada degudament; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
 - b. Motiu de la reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals es demana un pronunciament i, si és el cas, la quantia del que es reclama.
 - c. Oficina o oficines, departament o servei en què s'haguessin produït els fets objecte de reclamació.
 - d. Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la reclamació estigui sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
 - e. Lloc, data i signatura.
3. El reclamant ha d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que tingui en què es fonamenti la reclamació.

Article 14. Esmena

Si no es trobés prou acreditada la identitat del reclamant, o no es poguessin establir amb claredat els fets objecte de la reclamació, s'ha de requerir al signant que completi la documentació enviada en el termini de deu dies naturals, amb l'avertència que si no ho fa s'arxivarà la reclamació sense cap més tràmit. No obstant això, la manca d'esmena dels errors dins del termini establert no es pot interpretar mai com una renúncia del reclamant al seu dret a tornar a plantejar la reclamació.

El termini emprat pel reclamant per esmenar els errors als quals fa referència el paràgraf anterior no s'inclou en el còmput del termini per resoldre la reclamació.

Article 15. Inadmissió a tràmit

1. Només es pot refusar l'admissió a tràmit de les reclamacions en els casos següents:
 - a. Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la reclamació.
 - b. Quan es pretengui tramitar com una reclamació recursos o accions diferents, el coneixement dels

quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o quan la reclamació estigui pendent de resolució o litigi, o l'assumpte ja s'hagi resolt en aquelles instàncies.

- c. Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin a l'àmbit que s'estableix en l'article 2 d'aquest Reglament i, particularment:
 - i. Les referents a les relacions exclusivament d'origen laboral entre CaixaBank i els seus empleats.
 - ii. Les que es refereixin a qüestions que siguin facultat discrecional de CaixaBank, llevat de les que versin sobre la demora o negligència de l'entitat en la comunicació de les seves decisions als interessats.
 - iii. Les adreçades de manera intencionada i manifesta a impedir, entorpir i dilatar l'exercici de qualsevol dret de CaixaBank respecte del client.
- d. Quan es formulin reclamacions que en reiterin d'altres d'anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client amb relació als mateixos fets.
- e. Quan hagi transcorregut el termini per presentar reclamacions que s'estableix en l'article 4 d'aquest Reglament.
- f. Si el contingut de la reclamació fos vexatori.

Quan es tingués coneixement de la tramitació simultània d'una reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, s'ha d'abstenir de tramitar la primera.

2. Quan s'entengui no admissible a tràmit la reclamació, s'ha de posar de manifest a l'interessat mitjançant una decisió motivada i donant-li un termini de deu dies naturals perquè hi presenti al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li ha de comunicar la decisió final adoptada.

Article 16. Tramitació

El Servei pot recollir en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de l'entitat afectada, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que es considerin pertinents per adoptar una decisió.

Article 17. Aplanament i desistiment

1. Si, a la vista de la reclamació, l'entitat decideix estimar la pretensió del reclamant, ha de comunicar al Servei aquesta decisió i, quan escaigui, justificar documentalment la rectificació.
2. Els interessats poden desistir de les reclamacions en qualsevol moment. El desistiment dona lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat.

Article 18. Finalització i notificació

1. L'expedient ha de finalitzar mitjançant una resolució emesa en el termini que correspongui d'acord amb el que s'estableix en l'article 11, comptador des de la data de presentació de la reclamació al Servei d'Atenció al Client en qualsevol oficina de CaixaBank oberta al públic, com també a l'adreça de correu electrònic habilitada per a aquesta finalitat.

2. La resolució sempre ha de ser motivada i ha de contenir unes conclusions clares sobre la sol·licitud que es plantejava en cada reclamació, fundades en les clàusules contractuals; les normes aplicables de transparència i protecció de la clientela, i les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la resolució s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors semblants, cal aportar les raons que ho justifiquin.

3. La resolució ha d'esmentar expressament la facultat que assisteix el reclamant d'acudir al Servei de Reclamacions dels supervisors que correspongui en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament.
4. La resolució s'ha de notificar als interessats en el termini de deu dies naturals comptadors des de la seva data, per escrit, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests mitjans permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i incloguin la signatura electrònica corresponent ajustada a les exigències que es prevegin legalment, segons ho hagi designat de manera expressa el reclamant i, en absència d'aquesta indicació, a través del mateix mitjà en què s'hagués presentat la reclamació.

Article 19. Reserva. Custòdia dels expedients

1. Els reclamants tenen dret a ser informats respecte de l'estat dels expedients en què siguin part, que se'ls tornin els documents originals que haguessin aportat i obtenir una còpia o duplicat d'aquests documents i de les comunicacions que els adreci el Servei d'Atenció al Client.
2. La informació relativa als expedients i al seu contingut no s'ha de difondre ni facilitar a tercers sense el consentiment dels interessats, llevat per requeriment de l'autoritat judicial o administrativa, i sens perjudici que es puguin fer públiques tant les dades estadístiques com els criteris continguts en les decisions, amb la reserva oportuna pel que fa a les parts intervinents.

CAPÍTOL IV. ALTRES ASPECTES

Article 20. Informe anual

1. Dins del primer trimestre de cada any, el Servei d'Atenció al Client ha de presentar al Consell d'Administració de CaixaBank i de les entitats adherides a aquest Reglament un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que ha de tenir el contingut mínim següent:
 - a. Resum estadístic de les reclamacions ateses, amb informació sobre el nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les reclamacions, i quanties i imports afectats.
 - b. Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
 - c. Criteris generals continguts en les decisions.
 - d. Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.
2. Com a mínim un resum de l'informe s'ha d'integrar a la memòria anual de CaixaBank i de cada una de les entitats adherides a aquest Reglament.

Article 21. Relació amb els serveis de reclamacions dels supervisors

Els requeriments que els serveis de reclamacions dels supervisors puguin efectuar en l'exercici de les seves funcions a qualsevol de les entitats sotmeses a aquest Reglament els ha d'atendre el Servei d'Atenció al Client o la persona que designi el seu titular, en els terminis que aquells serveis determinin, d'acord amb el que s'estableixi en el seu reglament.

Article 22. Defensor del Partíip i de l'Associat

Les reclamacions que formulin els partíips i els beneficiaris dels plans de pensions del sistema individual promoguts per VidaCaixa, SAU d'Assegurances i Assegurances s'han de presentar al Servei d'Atenció al Client o, alternativament, al Defensor del Partíip.

El reglament de funcionament del Defensor del Partíip es pot trobar a <https://www.vidacaixa.es/ca/reclamacions>.

ANNEX AL REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE CAIXABANK, SA

D'acord amb allò que es disposa en l'article 3, les entitats següents del Grup CaixaBank s'han adherit a aquest Reglament:

- CAIXABANK, SA
- NUEVO MICRO BANK, SA
- CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, EFC, EP, SA
- CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, SGIIC, SA
- VIDACAIXA, SAU D'ASSEGURANCES I REASSEGURANCES
- TELEFONICA CONSUMER FINANCE, EFC, SA
- VIDACAIXA MEDIACIÓ, OPERADOR D'ASSEGURANCES VINCULAT, SA