

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE ASEFA S.A. SEGUROS Y REASEGUROS

ARTÍCULO 1. Marco Legal

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, estableció una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros, entre los que se encuentran los de las entidades aseguradoras; estableciendo la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes pudieran presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, en su Artículo 31 habilita al Ministro de Economía para regular los requisitos a respetar por los departamentos o servicios de atención al cliente de las entidades aseguradoras, así como el procedimiento a que se someta la resolución de las reclamaciones.

La Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras tiene por objeto regular los requisitos que deben cumplir los mismos. Son sus objetivos:

- Que todas las entidades aseguradoras estén obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten tanto sus asegurados, como los terceros perjudicados en caso de seguros de responsabilidad civil.
- Que las entidades aseguradoras dispongan de un departamento especializado de atención al cliente que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes. Dicho departamento estará separado de los restantes departamentos comerciales u operativos de la entidad.
- Que al frente de dicho departamento se designe a una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
- Que las entidades aseguradoras cuenten con un Reglamento para la Defensa del Cliente, aprobado por su Consejo de Administración, que regule la actividad del departamento o servicio de atención al cliente; así como el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.
- Que las entidades aseguradoras pongan a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la siguiente información:
 - La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
 - La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente.
 - Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
 - El Reglamento de funcionamiento del departamento o servicio de atención al cliente.
 - Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- Que cada año, los departamentos y servicios de atención al cliente, presenten ante el consejo de administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

ARTÍCULO 2. Principios

Bajo los criterios de calidad y servicio hacia sus clientes ASEFA S.A. SEGUROS Y REASEGUROS (en adelante ASEFA) puso en funcionamiento en el año 2001 un Departamento de Calidad, donde se atendían todas las reclamaciones que se presentasen, tanto por mediadores, clientes y terceros perjudicados en el caso de Responsabilidad Civil.

Con la publicación de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras, ASEFA crea el Departamento de Atención al Cliente que actualmente se denomina Unidad de Servicio al Cliente, cuyo objetivo es atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que cualquier persona física o jurídica, presente a la entidad, de acuerdo a lo indicado en el párrafo anterior.

Se guiará por los principios de imparcialidad, celeridad, economía, publicidad, contradicción y eficacia.

ARTÍCULO 3. Funciones

La actuación del Departamento de Atención al Cliente se efectuará con total autonomía sobre el resto de Departamentos de la entidad en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, garantizando la independencia en la toma de decisiones.

ARTÍCULO 4. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

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

- a. Los fallidos 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 la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad
- d. Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad.

ARTÍCULO 5. Cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la Entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el Artículo 4, o después del correspondiente acuerdo del Consejo de Administración.

Una vez que el titular del Servicio de Atención al Cliente haya cesado en sus funciones y el cargo esté vacante y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente cesado, ASEFA podrá proceder al nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente.

ARTÍCULO 6. Duración del mandato

El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo por un periodo indefinido.

ARTÍCULO 7. Procedimiento para la presentación de las quejas y reclamaciones

Para la presentación de las quejas y reclamaciones se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El interesado podrá presentar su queja o reclamación ante la Unidad de Servicio al Cliente de ASEFA, mediante escrito dirigido a la Unidad de Servicio al Cliente, bien por correo, a la Avda. de Manoteras, nº 32, Edificio A, 28050 – Madrid, bien al fax nº 91 781.22.11, o bien por e-mail a la dirección de correo electrónico, atencionalcliente@asefa.es.
2. El escrito deberá contener como mínimo los siguientes requisitos:
 - a. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
 - b. Número del D.N.I. para las personas físicas y del C.I.F. para las jurídicas.
 - c. Dirección de su domicilio, teléfono, fax y/o dirección de correo electrónico.
 - d. Motivo de la queja o reclamación.
 - e. Descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.
 - f. Petición concreta que se quiere asuma ASEFA.
 - g. Los documentos anexos que considere procedentes para el asunto causa de la queja o reclamación.
 - h. Sucursal, Departamento o Área donde se haya originado el motivo de la queja o de la reclamación.
 - i. Que el Reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento judicial, arbitral o administrativo.
 - j. Lugar, fecha y firma.
3. Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al departamento o servicio de atención al cliente.
4. Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo de plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el departamento o servicio de atención al cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.
5. Una vez recibida la queja o reclamación por la Unidad de Servicio al Cliente, se verificará si cumple con los requisitos para su admisión a trámite. Si los cumple, se procederá a la apertura de expediente, acusando recibo del mismo.
6. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del Reclamante, o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.
7. Sólo se rechazarán las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:
 - a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
 - b. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos,

- arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c. Cuando los hechos, razones o solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven del contrato de seguro, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad; o no se ajusten a dichos requisitos.
 - d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
 - e. Cuando la queja o reclamación se hubiere presentado en los dos años siguientes desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, según lo dispuesto en el artículo 8.3 e) de la Orden ECO 734/04 de 11 de marzo.
8. Cuando la Unidad de Servicio al cliente de ASEFA entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas apuntadas en el apartado anterior, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones a favor de su admisión. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se comunicará en el plazo de quince días la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 8. Procedimiento para la tramitación de las quejas y reclamaciones

Una vez que la Unidad de Servicio al Cliente de ASEFA se haya declarado competente para conocer de la queja o reclamación presentada, cumpliendo con todos los requisitos de admisión, recabará del Departamento correspondiente de ASEFA toda la información, verbal y documental, necesaria para proceder a su tramitación.

Asimismo, podrá solicitar del Reclamante toda aquella información o documentos que se consideren necesarios para una más adecuada tramitación del expediente.

Si el Departamento de ASEFA, a la vista de la queja o reclamación, rectifica y se allana en las pretensiones del Reclamante, se comunicará así al interesado, procediéndose al archivo inmediato del expediente incoado por la Unidad de Servicio al Cliente de ASEFA.

De la misma manera se procederá si, durante la tramitación del expediente de queja o reclamación, el interesado comunicara fehacientemente que desiste de su pretensión.

ARTÍCULO 9. Procedimiento para la resolución de las quejas y reclamaciones

La Orden ECO 734/2004 establece que los departamentos o servicios de atención al cliente disponen de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.

No obstante, ASEFA está adherida a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones de UNESPA, en la que el compromiso máximo para atender y resolver quejas y reclamaciones es de un mes y, en el caso de no ser posible responder dentro del plazo previsto, de informar al reclamante sobre las causas del retraso y de cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

El expediente incoado será resuelto por la Unidad de Servicio al Cliente de ASEFA dentro del plazo indicado más arriba, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada.

La decisión de la Unidad de Servicio al Cliente de ASEFA se realizará por escrito, y contendrá cuanto menos lo siguiente:

1. Identificación de la persona que resuelve.
2. Identificación de las partes y en la calidad que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
4. Los motivos que fundamentan la decisión.
5. Las conclusiones sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de la protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos aseguradores.
6. Si dichas conclusiones se apartaran de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán especificarse las razones que lo justifiquen.

ARTÍCULO 10. Sistema de comunicaciones entre la Unidad de Servicio al Cliente de ASEFA y el Reclamante

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha a través de cualquiera de estos medios:

- Por escrito, a través de una carta certificada con acuse de recibo.
- Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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, según haya designado de forma expresa el Reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Cualquier información que durante la tramitación del expediente se solicite al Reclamante podrá hacerse por carta, fax o correo electrónico; y la respuesta del Reclamante también podrá hacerse por cualquiera de esos medios.

ARTÍCULO 11. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros

ASEFA a través del responsable de la Unidad de Servicio al Cliente atenderá los requerimientos que los Servicios de Reclamación de la Dirección General de Seguros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

ARTÍCULO 12. Presentación de informes

Dentro del primer trimestre de cada año, la Unidad de Servicio al Cliente de ASEFA presentará ante el Consejo de Administración de la entidad un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que contendrá:

1. Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
2. Un resumen de las decisiones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Reclamante.
3. Los criterios generales contenidos en las decisiones.
4. Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
5. Un resumen de dicho Informe se integrará en la memoria anual de ASEFA.