

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE ASEFA, SMA SA, SUCURSAL EN ESPAÑA

ARTÍCULO 1. Marco Legal

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, regula una serie de medidas protectoras para 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 y la Ley 10/2025 de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, tienen 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 1 mes 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 Área de Reclamaciones.
 - 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 SMA SA, Sucursal en España (en adelante ASEFA) cuenta con el Área de Reclamaciones, cuyo objetivo es atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que cualquier persona física o jurídica, presente a la entidad. Se guiará por los principios de imparcialidad, celeridad, seguridad, eficacia y coordinación.

ARTÍCULO 3. Funciones

La actuación del Área de Reclamaciones se efectuará con total autonomía sobre el resto de los 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 Área de Reclamaciones:

- 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 Área de Reclamaciones 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 Área de Reclamaciones 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 Área de Reclamaciones.

Debe ponerse en conocimiento de la DGSFP el nombramiento y/o cese del titular responsable del Servicio de Atención al Cliente.

ARTÍCULO 6. Duración del mandato

El titular del Área de Reclamaciones 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 ASEFA, mediante escrito dirigido al Área de Reclamaciones, bien por correo, a la Avda. de Manoteras, nº 32, Edificio A, 28050 – Madrid, 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 justificar la queja o reclamación.
 - h. Oficina, 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.
 - k. La persona reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obran en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
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 o departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al área de reclamaciones.
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 Área de Reclamaciones. 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 el Área de Reclamaciones, 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. facilitando una clave identificativa de la queja y/o reclamación.
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, Será a partir de la subsanación cuando se inicie el plazo de resolución de la queja, reclamación. En caso de no subsanación por parte de la clientela se considerará resuelta.

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 operaciones concretas.
 - d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
 - e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.
 - f. 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. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.
8. Cuando el Área de Reclamaciones 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. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. Dicho plazo de diez días interrumpirá-el cómputo del plazo máximo de resolución de un mes.

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

Una vez que el Área de Reclamaciones 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 el Área de Reclamaciones 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 Ley 10/2025 establece que los departamentos o servicios de atención al cliente disponen de un plazo de 1 mes, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes por el Área de Reclamaciones de ASEFA, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante el Área de Reclamaciones.

La decisión del Área de Reclamaciones 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 el Área de Reclamaciones 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 o correo electrónico; y la respuesta del Reclamante también podrá hacerse por cualquiera de esos medios.

En caso de disconformidad con el resultado de la resolución o ausencia de respuesta por parte del Área de Reclamaciones de Asefa en el plazo de 1 mes, establecido en la Orden Eco 734/2014, al asegurado le asiste la facultad de dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44- 28046 Madrid.

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

ASEFA 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.