



## **REGLAMENTO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

De conformidad a lo dispuesto por los arts. 7 y 8 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de Marzo, el Consejo de Administración de ASEGURACE SA, Correduría de Seguros vinculada a Seguros UNACSA, Unipersonal, ha aprobado en su sesión del 27 de Julio de 2006 el Reglamento de Procedimiento que habrá de seguirse en el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, con base a cuanto se dispone en los siguientes artículos.

### **Artículo 1. Vigencia del nombramiento. Cese.**

El Responsable del Departamento o Servicio de atención al cliente será nombrado por el Consejo de Administración de la sociedad, por un período de 4 años, renovables, en su caso, tantas veces como el órgano de administración lo juzgue pertinente.

El Consejo de Administración es plenamente soberano para decidir el cese y sustitución del Responsable Departamento o Servicio de atención al cliente cuando las circunstancias así lo exigieran.

### **Artículo 2. Causas de Incompatibilidad. Inelegibilidad.**

El Responsable del Departamento o Servicio de atención al cliente ha de ser persona en la que concurran honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y la experiencia adecuados para el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas.

Deberá concurrir en el Responsable del Departamento o Servicio de atención al cliente el respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica así como la vida de los negocios, buenas prácticas comerciales y financieras.

### **Artículo 3. Relación de Asuntos Competencia del Departamento o Servicio de Atención al Cliente**

Todas las reclamaciones o quejas con independencia de su naturaleza y cuantía, que formulen los clientes se sustanciarán ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, cuyos datos de contacto son:

Departamento de Atención al Cliente de ASEGURACE  
C/ Isaac Newton, 4. Parque Tecnológico de Madrid  
28760 Tres Cantos (Madrid)  
Email: [atencion\\_cliente@race.es](mailto:atencion_cliente@race.es)

### **Artículo 4. Obligatoriedad de Suministrar Información.**

Todos los departamentos y servicios de la sociedad, así como el reclamante mismo están obligados a suministrar al Responsable del Departamento o Servicio de atención al cliente, a la brevedad deseada, cuanta información le sea requerida por éste, en el ejercicio de sus funciones, para un mejor conocimiento del expediente .

El incumplimiento de tal obligación será puesto en conocimiento del Director Técnico de la correduría y, en su caso, del Órgano de Administración.

### **Artículo 5. Plazo de presentaciones de las reclamaciones.**

El plazo máximo de presentación de las reclamaciones se establece en dos años a partir de la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

### **Artículo 6. Procedimiento.**

1. Los clientes que presenten quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al departamento o servicio de atención al cliente, podrán solicitar, una vez informados al efecto con arreglo a lo dispuesto en el artículo anterior, que aquéllas sean tramitadas conforme se establece en los arts<sup>o</sup> 7 y ss.

2. En todo caso, el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir a la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.

## **Artículo 7. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos (email).
2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
  - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
  - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
  - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
  - e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los Departamentos o Servicios de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que ASEGURACE, S.A. haya habilitado a este fin.

## **Artículo 8. Admisión a trámite.**

1. Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento o Servicio de Atención al Cliente, quien informará al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el departamento o servicio de atención al cliente o.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen 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 naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el apartado 3 del artículo 10 de la Orden ECO 734/2004.

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

- 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 cuyos conocimientos 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 y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de esta Orden.

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 hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

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.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **Artículo 9. Allanamiento y desistimiento.**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

#### **Artículo 10. Finalización y notificación.**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito 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, 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.

#### **Disposición Adicional.**

En lo no previsto en el presente Reglamento, y con carácter supletorio, será de aplicación lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004 de 11 de Marzo.