

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

### CAPÍTULO 1:

#### OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:

##### - Artículo 1º:

De conformidad con la normativa vigente de aplicación, en concreto la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de medidas de reforma del sistema financiero, el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente, y más en concreto la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, el presente Reglamento regula la organización y funcionamiento del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) de **Unión Alcoyana Seguros** para la atención y resolución de las quejas y/o reclamaciones que presenten sus clientes.

##### - Artículo 2º:

Este Reglamento debe ser aprobado por el Consejo de Administración de la Compañía, siendo con posterioridad verificado por el Organismo que tenga legalmente atribuidas las competencias de control e inspección. El presente Reglamento se difunde a través de la página Web de **Unión Alcoyana Seguros** ([www.unionalcoyana.com](http://www.unionalcoyana.com)).

##### - Artículo 3º:

El SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) de **Unión Alcoyana Seguros**, es el departamento destinado a atender, tramitar y resolver las quejas y/o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por tomadores, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados de la Compañía siempre que tales quejas y/o reclamaciones se refieran a sus intereses derivados del Contrato del Seguro.

No obstante lo anterior, no podrán ser objeto de tramitación ante el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) las quejas y/o reclamaciones que por su naturaleza, resulten competencia de Órganos Administrativos, Arbitrales o Judiciales. Tampoco serán objeto de tramitación las quejas y/o reclamaciones que se refieran a hechos respecto de los que hubiesen transcurrido más de cinco años desde la producción de los mismos.

Este servicio, se hará cargo de aquellas reclamaciones presentadas ante la Oficina de Información al Consumidor dando acuse de recibo a la misma en el plazo máximo de 15 días desde la recepción del escrito de reclamación.

##### - Artículo 4º:

**Unión Alcoyana Seguros** se encuentra adherida a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución de Reclamaciones, de UNESPA (Asociación Empresarial del Seguro).

El compromiso adquirido por parte de la Compañía, se materializa en resolver, dentro del plazo máximo de un mes, las quejas y reclamaciones que formulen los tomadores,

asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados, por parte del Servicio de Atención al Cliente (SAC).

Cuando no sea posible responder dentro del plazo previsto, la Compañía deberá informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

## **CAPÍTULO II:**

### **DEBERES Y COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC):**

#### **- Artículo 5º:**

El SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) de **Unión Alcoyana Seguros**, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, procede con autonomía y separación de los restantes departamentos de la Compañía, para evitar cualquier conflicto de interés.

#### **- Artículo 6º:**

El titular del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) será una persona profesional, con conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones; será designado por el Consejo de Administración de **Unión Alcoyana Seguros** por razón de las buenas prácticas profesionales, así como también tendrá en cuenta los conocimientos y experiencia en la actividad Aseguradora.

La duración del mandato del titular del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) será, en principio, ilimitada, hasta su cese por acuerdo de los Órganos de Administración que lo designaron, o por la existencia de causa legal de incompatibilidad.

El titular no podrá simultanear su cargo con otras funciones dentro de **Unión Alcoyana Seguros** que supusieran un riesgo para su autonomía e independencia de cualquier área comercial u operativa, o que pudieran dar lugar a conflictos de interés.

#### **- Artículo 7º:**

El responsable del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) será el encargado de mantener las relaciones que procedan con los Comisionados para la Defensa del Cliente representará a la Compañía ante las Organizaciones de Consumidores y Asociaciones de Clientes.

En relación con los Comisionados, el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) deberá atender los requerimientos que estos Comisionados puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con la normativa vigente.

#### **- Artículo 8º:**

Todos los departamentos de **Unión Alcoyana Seguros** tienen la obligación de facilitar al SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC), cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

**- Artículo 9º:**

Las decisiones del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) serán vinculantes para todas las áreas y departamentos de la Compañía.

**- Artículo 10º:**

La Compañía dotará el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

**CAPÍTULO III:**

**PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC):**

**QUEJA:** El hecho de que un Asegurado ponga de manifiesto los retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía que observe en cualquiera de los Departamentos de **Unión Alcoyana Seguros**, refleja un malestar o descontento por parte del consumidor, frente a una situación determinada; no pretende una compensación.

**RECLAMACIÓN:** El hecho de que el asegurado, solicite frente a **Unión Alcoyana Seguros**, una compensación o una actuación determinada porque entiende que sus derechos no se han respetado durante alguna parte de la formalización de su póliza o la tramitación de un siniestro.

**- Artículo 11º:**

Las quejas y/o reclamaciones de los usuarios de servicios de **Unión Alcoyana Seguros** ante el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC), deberán formularse por escrito, pudiendo presentarse tanto directamente ante el propio servicio, como en cualquier oficina abierta al público de **Unión Alcoyana Seguros**. En este segundo caso la oficina que la haya recibido deberá remitirla de manera inmediata al mencionado SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC).

La presentación de quejas y/o reclamaciones ante el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) podrá realizarse enviando una carta por correo postal a la dirección:

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
UNIÓN ALCOYANA S.A.  
C/ Gonzalo Barrachina nº 4  
03801 - Alcoy  
ALICANTE**

O bien, por correo electrónico, a la dirección: [atencioncliente@unionalcoyana.es](mailto:atencioncliente@unionalcoyana.es).

**- Artículo 12º:**

En el escrito de queja o reclamación se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que lo presente debidamente acreditada; número del DNI de la persona física o CIF de la persona jurídica de que se trate.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones respecto de la que se solicita pronunciamiento o resolución.
- Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Declaración del reclamante al respecto de que no tiene conocimiento de que la queja o reclamación esté siendo tramitada a través de un previo procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Con el escrito deberán de aportarse cuantas pruebas documentales obren en poder del reclamante, para fundamentar su reclamación.

El SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) podrá requerir al cliente que, en el plazo de 10 días naturales, complete la documentación y/o requisitos necesarios para su admisión; declarará al cliente asegurado, que deba presentar la documentación requerida en el plazo máximo de 10 días y que si no lo hiciere, se archivará la reclamación sin más trámite.

También podrá recabar de los distintos departamentos y servicios de **Unión Alcoyana Seguros** cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

#### - Artículo 13º:

De todas las quejas y/o reclamaciones recibidas, se realizará el correspondiente acuse de recibo, haciendo constar el día de recepción en la Entidad, excepto en aquellas que por el medio de presentación ya se cuente con dicho elemento.

#### - Artículo 14º:

La decisión del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) deberá adoptarse en un plazo máximo de un mes contados desde la fecha de recepción de la queja o reclamación ante el mismo, sin que, a estos efectos, se compute el tiempo que tarde el cliente en completar la documentación, conforme a lo dispuesto en el artículo anterior. En todo caso, se respetará lo que la normativa estatal o de las Comunidades Autónomas pudieran establecer respecto de los plazos en las reclamaciones de consumidores y usuarios.

La decisión del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre lo solicitado en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela y las buenas prácticas y usos financieros que resulten de aplicación.

En los casos de disconformidad con la decisión de SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC), o caso de haber transcurrido el plazo de un mes sin que al reclamante le haya sido comunicada la decisión, éste podrá acudir ante el correspondiente Comisionado para la Defensa del Cliente (Servicio de Atención al Cliente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), sin perjuicio del derecho del reclamante a ejercer cuantas otras acciones entienda le competen.

En las decisiones del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) se hará mención expresa de la facultad del cliente de proseguir la reclamación ante los organismos citados en el párrafo anterior.

#### - Artículo 15°:

Antes del 31 de diciembre de cada año, el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) presentará ante el Departamento de Control Interno un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido siguiente:

- Resumen de quejas / reclamaciones, con informe sobre su número, admisión a trámite y razones de su inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas / reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con la mención de carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia del ejercicio, con vistas a una mejora continua de la calidad del servicio dispensado, dentro del respeto y seguimiento de las buenas prácticas del sector Asegurador.

En caso de considerarse necesario, este podría ser presentado ante el Consejo de Administración de **Unión Alcoyana Seguros**.

#### - Artículo 16°:

**Unión Alcoyana Seguros** pondrá a disposición de sus clientes en la página Web de la Compañía [www.unionalcoyana.com](http://www.unionalcoyana.com) la información siguiente:

- La existencia del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) con indicación de sus direcciones postal y electrónica.
- La obligación de atender y resolver las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes que sean objeto del presente Reglamento en el plazo de dos meses.
- La existencia del presente Reglamento.