

## **TÍTOL PRELIMINAR**

### **Article 1. Legislació aplicable**

D'acord amb el que disposa la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer; l'ORDRE ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc de Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions; i l'ORDRE ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les entitats financeres; **ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, S.A. DE SEGUROS** (d'ara endavant **ASCSA**) constitueix el **Servei d'Atenció al Client**, que es regirà per les disposicions contingudes en el present Reglament, les normes esmentades anteriorment i altres preceptes que li siguin d'aplicació.

El present Reglament regula, en el marc normatiu indicat, la composició i el funcionament del **Servei d'Atenció al Client**.

## **TÍTOL PRIMER. OBJECTE, NATURALESA I SEU**

### **Article 2. Objecte**

El **Servei d'Atenció al Client** té com a missió la recepció i resolució de les queixes o reclamacions presentades pels prenedors de l'assegurança, assegurats o, si escau, beneficiaris, drethavents o tercers perjudicats, referents als serveis prestats per **ASCSA**, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.

### **Article 3. Seu del Servei**

La seu del **Servei d'Atenció al Client** es troba situada al domicili d'**ASCSA**, Av. Josep Tarradellas, 123-127, baixos, 08029 BARCELONA.

## **TÍTOL SEGON. DE LES FUNCIONS I COMPETÈNCIES**

### **Article 4. Competències**

D'acord amb l'article 3 de l'Ordre ECO/734/2004, el **Servei d'Atenció al Client** és l'encarregat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions que els prenedors de l'assegurança, assegurats o, si escau, beneficiaris, drethavents o tercers perjudicats d'**ASCSA** presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.

Les obligacions d'atenció estaran referides a les queixes i reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició de prenedors de l'assegurança, assegurats, drethavents o beneficiaris dels serveis de les entitats o de tercers perjudicats, sempre que aquestes queixes i reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes subscrits, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

## **Article 5. Constitució**

Es constitueix una unitat administrativa anomenada **Servei d'Atenció al Client**, la qual tindrà les atribucions necessàries per a la gestió de les competències que es descriuen a l'article 7, com també aquelles que li delegui el Consell d'Administració d'**ASCSA**.

El Servei, que serà autònom en els assumptes de la seva competència, tindrà capacitat per gestionar els recursos humans, materials, tècnics i organitzatius que li assignin per al compliment de les seves funcions.

El **Servei d'Atenció al Client** es responsabilitza de la instrucció i l'execució dels assumptes de la seva competència, com també de les tasques de documentació i arxiu. Com a unitat administrativa està formada per un responsable per a la seva direcció, nomenat pel Consell d'Administració, i el personal necessari per al bon desenvolupament de les seves tasques.

## **Article 6. Elecció, Durada i Cessament del Titular**

El responsable del **Servei d'Atenció al Client** haurà de ser una persona física amb relació laboral amb **ASCSA** i no podrà incórrer en cap incompatibilitat legal o estatutària.

La designació pel **Consell d'Administració** del responsable del **Servei d'Atenció al Client** serà comunicada al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Serà incompatible el càrrec de responsable administratiu del **Servei d'Atenció al Client** amb un altre càrrec en qualsevol dels serveis de l'Entitat.

La durada del càrrec de responsable administratiu del Servei serà il·limitada fins que el **Consell d'Administració** decideixi reelegir un nou responsable.

No obstant això, serà causa de cessament del responsable en el seu càrrec les causes següents:

- a) Es produirà el cessament immediat de les funcions quan el responsable actuï amb abús de poder o resolgui queixes o reclamacions de manera subjectiva o contra els Estatuts o Reglament d'**ASCSA**.
- b) Si en ocasions reiterades incompleix les funcions i obligacions pròpies del seu càrrec.
- c) A petició pròpia, mitjançant la presentació formal de la dimissió al Consell d'Administració de l'Entitat, prèvia comunicació al Director Tècnic d'**ASCSA**.
- d) Quan es produeixi absència ininterrompuda per un termini superior a un mes serà substituït temporalment per una persona designada pel Director Tècnic d'**ASCSA**, i causarà cessament als tres mesos d'absència.
- e) Per incapacitat sobrevinguda.
- f) Per la condemna per delictes amb sentència ferma.
- g) Per cessament en la relació laboral amb l'Entitat.

## **Article 7. Funcions**

1. Seran funcions del **Servei d'Atenció al Client**:
  - a) Atendre les queixes i reclamacions que els seus clients li presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.
  - b) Resoldre aquestes queixes i reclamacions en un termini no superior a un mes des de la seva recepció.
  - c) Adoptar les mesures oportunes per garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel Servei a la resta dels serveis de l'organització, responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.
  - d) Proposar als òrgans competents d'**ASCOSA** la dotació suficient de personal i material per a un compliment adequat de les seves funcions.
  - e) Elevar al Consell d'Administració de l'Entitat un informe anual de l'activitat desenvolupada.
  - f) Emetre els informes que li correspongui d'acord amb la legislació vigent i amb els Estatuts d'**ASCOSA**.
  - g) Fomentar la coordinació amb altres serveis d'**ASCOSA** perquè li siguin facilitades totes les informacions que sol·liciti en relació amb l'exercici de les seves funcions.
  - h) Elaborar el seu propi Reglament, que serà aprovat pel Consell d'Administració de l'Entitat.
  - i) Totes aquelles que li atribueixen els Estatuts d'**ASCOSA**.
  - j) Qualsevol altra funció orientada al compliment adequat dels seus fins.
2. Serà competència del Titular del **Servei d'Atenció al Client**:
  - a) Tenir la representació del Servei.
  - b) Garantir la informació al Consell d'Administració de l'Entitat de tots els assumptes dels quals tingui coneixement i afectin els seus interessos.
  - c) Atendre els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions pugui efectuar en l'exercici de les seves funcions.
  - d) Complir o fer complir qualsevol altra funció que el Servei tingui imposada estatutàriament o reglamentàriament.
  - e) Coordinar les activitats d'aquest Servei.
  - f) Elaborar anualment els informes i les estadístiques, i també qualsevol iniciativa per al millor funcionament d'aquest Servei.
  - g) Dirigir la gestió administrativa d'aquest Servei.
  - h) Exercir la direcció funcional del personal al seu càrrec.
  - i) Informar el Director Tècnic d'**ASCOSA** de les necessitats del Servei per al compliment de les seves funcions.
  - j) Custodiar o fer custodiar i tramitar la documentació del Servei.

## **TÍTOL TERCER. DEL PROCEDIMENT I TRÀMIT**

### **Article 8. Objecte de Reclamacions**

Els prenedors de l'assegurança, clients, beneficiaris o tercers afectats poden presentar al **Servei d'Atenció al Client** queixes o reclamacions relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.

### **Article 9. Termini de presentació de Reclamacions**

El termini màxim per a la presentació d'aquest tipus de reclamacions serà de 5 anys a comptar des de la data en què els prenedors de l'assegurança, assegurats o, si escau, beneficiaris, drethavents o tercers perjudicats tinguessin coneixement del fet causant de la queixa o reclamació.

### **Article 10. Presentació de Reclamacions**

Les reclamacions o queixes hauran de ser presentades per escrit en el Registre de les oficines d'**ASCSA**, personalment o mitjançant representació en suport paper o bé mitjançant correu electrònic, i seran remeses al **Servei d'Atenció al Client** en el termini més curt possible.

L'adreça postal a la qual s'hauran de remetre els escrits és:

Av. Josep Tarradellas, 123-127, baixos, 08029 BARCELONA

I l'adreça de correu electrònic és: [atencioalclient@asc.es](mailto:atencioalclient@asc.es)

Es faculta expressament el **Servei d'Atenció al Client** perquè pugui variar l'adreça de correu electrònic.

S'entendrà automàticament modificada l'adreça postal quan es produeixi el canvi de domicili social d'**ASCSA**.

### **Article 11. Documentació a presentar**

En les reclamacions o queixes es farà constar:

- a) Nom, cognoms i adreça de l'interessat, com també l'adreça electrònica de contacte si en tingués i, si s'escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides al registre públic per a les jurídiques.
- b) Número de client, referència del tipus d'assegurança contractada i número de pòlissa.
- c) Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- d) Servei o serveis on s'haguessin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- e) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- f) Lloc, data i firma.

El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que tingui en les quals es fonamenti la seva queixa o reclamació.

#### **Article 12. Terminis de resolució**

El Servei disposarà d'un termini d'un mes, a comptar des de la presentació de la queixa o reclamació, per dictar un pronunciament, i a partir de la finalització d'aquest termini el reclamant podrà acudir al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, d'acord amb el procediment detallat en el Reglament del Servei d'Atenció al Client.

#### **Article 13. Acusament de recepció**

Les queixes o reclamacions presentades davant del Registre d'**ASCSA** seran remeses al **Servei d'Atenció al Client** en el termini més breu possible, sempre que no hagin estat prèviament resoltes a favor del client pel servei al qual es dirigeixen.

Aquestes reclamacions només s'admetran a tràmit un cop, i l'interessat no les podrà reiterar davant de diferents òrgans d'**ASCSA**.

El **Servei d'Atenció al Client** remetrà un acusament de recepció per escrit en el qual informará del número d'expedient que se li ha assignat. Així mateix, deixarà constància de la data de presentació a efecte del còmput del termini màxim de resolució indicat a l'article 12 del present Reglament i obrirà un expedient.

#### **Article 14. Tramitació**

El **Servei d'Atenció al Client** podrà recollir en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com d'altres serveis d'**ASCSA**, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió; aquests serveis estan obligats a lliurar la documentació sol·licitada de manera que el **Servei d'Atenció al Client** pugui portar a terme les seves funcions de manera objectiva i dins del termini de resolució.

#### **Article 15. Arxiu durant la tramitació**

Si no es trobés suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no es poguessin establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà el firmant per completar la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb el benentès que si no es fes així, s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap més tràmit.

El termini emprat pel reclamant per solucionar els errors als quals es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini d'un mes previst a l'article 12 del present Reglament.

#### **Article 16. Denegació d'admissió a tràmit**

Només es podrà rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes i 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 queixa o reclamació.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions

diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o aquesta estigui pendent de resolució o litigi o l'assumpte ja hagi estat resolt en aquelles instàncies.

- c) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts a l'article 4 paràgraf 2 del present Reglament.
- d) Quan es formulin queixes o reclamacions, que reiterin altres anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- e) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableix l'article 9 del present Reglament.

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

Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals perquè presenti les al·legacions que estimi oportunes. En tot cas, formulades o no al·legacions, se li comunicarà la decisió final adoptada.

#### **Article 17. Desistiment per l'interessat**

Els interessats podran desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment referent a la reclamació o queixa de l'interessat.

La comunicació del desistiment l'haurà d'efectuar l'interessat per escrit, indicant la referència de l'expedient que el Servei li hagi assignat i comunicat en l'acusament de recepció.

#### **Article 18. Resolució prèvia a favor de l'interessat**

Si a la vista de la queixa o reclamació, i abans de resoldre l'expedient, l'entitat rectificués la seva actuació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ho haurà de comunicar al **Servei d'Atenció al Client** i justificar-ho documentalment, llevat que existís desistiment exprés de l'interessat. En aquests casos, es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació sense cap més tràmit.

#### **Article 19. Notificació de la resolució**

La decisió serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, segons decisió expressa del reclamant, o a falta d'aquesta, pel mateix mitjà pel qual va ser presentada la queixa o reclamació.

La decisió serà sempre motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, i estarà fundada en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, i també les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors

similars, s'hauran d'aportar les raons que ho justifiquin.

En la notificació de la resolució de la queixa o reclamació, s'expressarà la facultat que té el client per, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

## **TÍTOL QUART. DELS INFORMES I MEMÒRIES**

### **Article 20. Informe anual**

El **Servei d'Atenció al Client** haurà de presentar, dins del primer trimestre de cada any, davant el Consell d'Administració, un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent.

Aquest informe haurà de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i 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 per a una millor consecució dels fins que informen la seva actuació.

### **Article 21. Resum anual**

El **Servei d'Atenció al Client** haurà de redactar un resum de l'informe anual, que s'integrarà a la memòria dels comptes anuals d'**ASCSA**.

### **Article 22. Altres informes**

El **Servei d'Atenció al Client** efectuarà tots els informes i aclariments que sol·licitin els **Òrgans de Govern**.

## **TÍTOL CINQUÈ. DEL DEURE D'INFORMACIÓ**

### **Article 23. Deure d'informació**

El **Servei d'Atenció al Client** té el deure d'informar en el seu domicili social, com també en la seva pàgina web, en el cas de contractació via telemàtica, dels punts següents:

- a) L'existència del Servei, la seva adreça postal i electrònica.
- b) L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini d'un mes des de la seva presentació en el Servei.
- c) Fer referència al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb la seva adreça postal i electrònica, i de la necessitat d'exhaurir la via del **Servei d'Atenció al Client** per poder formular les queixes i reclamacions davant d'ells.
- d) Fer referència a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers, indicant la referència de les normes que regulen aquests aspectes, que

en concret són:

- Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer.
  - Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc de Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.
  - Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client d'entitats financeres.
- e) El present Reglament de funcionament del **Servei d'Atenció al Client**.

### **Disposició Final**

S'autoritza expressament el **Servei d'Atenció al Client** per efectuar les interpretacions i adaptacions necessàries per a la correcta aplicació del present Reglament i de les normes de què es tracti.