

TITULO PRELIMINAR

Artículo 1. Legislación aplicable

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la ORDEN ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, **ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, S.A. DE SEGUROS** (en adelante **ASCSA**) constituye el **Servicio de Atención al Cliente**, que se regirá por las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, las normas citadas anteriormente y demás preceptos que le sean de aplicación.

El presente Reglamento regula, en el marco normativo indicado, la composición y el funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente**.

TITULO PRIMERO. OBJETO, NATURALEZA Y SEDE

Artículo 2. Objeto

El **Servicio de Atención al Cliente** tiene como misión la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los tomadores del seguro, asegurados o, en su caso, beneficiarios, derechohabientes o terceros perjudicados, referentes a los servicios prestados por **ASCSA**, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 3. Sede del Servicio

La Sede del **Servicio de Atención al Cliente** se halla ubicada en el domicilio de **ASCSA**, Av. Josep Tarradellas, 123-127, bajos, 08029 BARCELONA.

TITULO SEGUNDO. DE LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS

Artículo 4. Competencias

Conforme al artículo 3 de la Orden ECO/734/2004, el **Servicio de Atención al Cliente** es el encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los tomadores del seguro, asegurados o, en su caso, beneficiarios, derechohabientes o terceros perjudicados de **ASCSA** presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Las obligaciones de atención estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de tomadores del seguro, asegurados, derechohabientes o beneficiarios de los servicios de las entidades o de terceros perjudicados, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos suscritos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Artículo 5. Constitución

Se constituye una unidad administrativa denominada **Servicio de Atención al Cliente**, la cual tendrá las atribuciones necesarias para la gestión de las competencias que se describen en el artículo 7, así como aquellas que le delegue el Consejo de Administración de **ASCSA**.

El Servicio, que será autónomo en los asuntos de su competencia, tendrá capacidad para gestionar los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos que se le asignen para el cumplimiento de sus funciones.

El **Servicio de Atención al Cliente** se responsabiliza de la instrucción y ejecución de los asuntos de su competencia, así como las tareas de documentación y archivo. Como unidad administrativa está compuesta por un responsable para la dirección del mismo, nombrado por el Consejo de Administración, y el personal necesario para el buen desarrollo de sus cometidos.

Artículo 6. Elección, Duración y Cese del Titular

El responsable del **Servicio de Atención al Cliente** deberá ser una persona física con relación laboral con **ASCSA** y no podrá incurrir en ninguna incompatibilidad legal o estatutaria.

La designación por el **Consejo de Administración** del responsable del **Servicio de Atención al Cliente** será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Será incompatible el cargo de responsable administrativo del **Servicio de Atención al Cliente** con otro cargo en cualquiera de los servicios de la Entidad.

La duración del cargo de responsable administrativo del Servicio será ilimitada hasta que el **Consejo de Administración** decida reelegir un nuevo responsable.

No obstante lo anterior, serán causa de cese del responsable en su cargo las siguientes causas:

- a) Se producirá el cese inmediato de las funciones cuando el responsable actúe con abuso de poder o resuelva quejas o reclamaciones de manera subjetiva o contra los Estatutos o Reglamento de **ASCSA**.
- b) Si en ocasiones reiteradas incumple las funciones y obligaciones propias de su cargo.
- c) A petición propia, mediante la presentación formal de la dimisión al Consejo de Administración de la Entidad, previa comunicación al Director Técnico de **ASCSA**.
- d) Cuando se produzca ausencia ininterrumpida por un plazo superior a un mes será sustituido temporalmente por una persona designada por el Director Técnico de **ASCSA**, y causará cese a los tres meses de ausencia.
- e) Por incapacidad sobrevenida.
- f) Por la condena por delito con sentencia firme.
- g) Por cese en la relación laboral con la Entidad.

Artículo 7. Funciones

1. Serán funciones del **Servicio de Atención al Cliente**:
 - a) Atender las quejas y reclamaciones que sus clientes le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
 - b) Resolver dichas quejas y reclamaciones en un plazo no superior a un mes desde su recepción.
 - c) Adoptar las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
 - d) Proponer a los órganos competentes de **ASCSA** la dotación suficiente de personal y material para un adecuado cumplimiento de sus funciones.
 - e) Elevar al Consejo de Administración de la Entidad un informe anual de la actividad desarrollada.
 - f) Emitir los informes que le corresponda de acuerdo con la legislación vigente y con los Estatutos de **ASCSA**.
 - g) Fomentar la coordinación con otros servicios de **ASCSA** para que le sean facilitadas todas las informaciones que solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
 - h) Elaborar su propio Reglamento que será aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad.
 - i) Todas aquellas que le atribuyen los Estatutos de **ASCSA**.
 - j) Cualquier otra función orientada al adecuado cumplimiento de sus fines.
2. Será competencia del Titular del **Servicio de Atención al Cliente**:
 - a) Ostentar la representación del Servicio.
 - b) Garantizar la información al Consejo de Administración de la Entidad de todos los asuntos de los que tenga conocimiento y afecten a sus intereses.
 - c) Atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones.
 - d) Cumplir o hacer cumplir cualquier otra función que el Servicio tenga impuesta estatutaria o reglamentariamente.
 - e) Coordinar las actividades de este Servicio.
 - f) Elaborar anualmente los informes y estadísticas, así como cualquier iniciativa para el mejor funcionamiento del Servicio.
 - g) Dirigir la gestión administrativa del Servicio.
 - h) Ejercer la dirección funcional del personal a su cargo.
 - i) Informar al Director Técnico de **ASCSA** de las necesidades del Servicio para el cumplimiento de sus funciones.
 - j) Custodiar o hacer custodiar y tramitar la documentación del Servicio.

TITULO TERCERO. DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE

Artículo 8. Objeto de Reclamaciones

Los tomadores del seguro, clientes, beneficiarios o terceros afectados pueden presentar al **Servicio de Atención al Cliente** quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 9. Plazo de presentación de Reclamaciones

El plazo máximo para la presentación de este tipo de reclamaciones será de 5 años a contar desde la fecha en que los tomadores del seguro, asegurados o, en su caso, beneficiarios, derechohabientes o terceros perjudicados tuvieran conocimiento del hecho causante de la queja o reclamación.

Artículo 10. Presentación de Reclamaciones

Las reclamaciones o quejas deberán ser presentadas por escrito en el Registro de las oficinas de **ASCSA**, personalmente o mediante representación en soporte papel o bien mediante correo electrónico; y serán remitidas al **Servicio de Atención al Cliente** en el menor plazo posible.

La dirección postal a la que se deberán remitir los escritos es:

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

Y la dirección de correo electrónico es: atencionalclient@asc.es

Se faculta expresamente al **Servicio de Atención al Cliente** para que pueda variar la dirección de correo electrónico.

Se entenderá automáticamente modificada la dirección postal cuando se produzca el cambio de domicilio social de **ASCSA**.

Artículo 11. Documentación que presentar

En las reclamaciones o quejas se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, así como dirección electrónica de contacto si la tuviera 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 al registro público para las jurídicas.
- b) Número de cliente, referencia del tipo de seguro contratado y número de póliza.
- c) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las cuales se solicita un pronunciamiento.
- d) Servicio o servicios donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- e) 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.
- f) Lugar, fecha y firma.

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

Artículo 12. Plazos de resolución

El Servicio dispondrá de un plazo de un mes, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, y a partir de la finalización de este plazo el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de acuerdo con el procedimiento detallado en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 13. Acuse de recibo

Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Registro de **ASCSA**, serán remitidas al **Servicio de Atención al Cliente** en el menor plazo posible, siempre que no hayan sido previamente resueltas a favor del cliente por el servicio al cual se dirigían.

Estas reclamaciones sólo se admitirán a trámite una vez, no pudiendo reiterarlas el interesado ante distintos órganos de **ASCSA**.

El **Servicio de Atención al Cliente** remitirá un acuse de recibo por escrito en el cual informará del número de expediente que se le ha asignado. Asimismo, dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución indicado en el artículo 12 del presente Reglamento y abrirá un expediente.

Artículo 14. Tramitación

El **Servicio de Atención al Cliente** podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de otros servicios de **ASCSA**, todos los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión; quedando obligados estos servicios a entregar la documentación solicitada de manera que el **Servicio de Atención al Cliente** pueda llevar a cabo sus funciones de manera objetiva y dentro del plazo de resolución.

Artículo 15. Archivo durante la tramitación

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 la condición de que, si no se hiciera así, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a los cuales se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto en el artículo 12 del presente Reglamento.

Artículo 16. Denegación de admisión a trámite

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 artículo 4 párrafo 2 del presente Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones, que reiteren otras anteriores ya 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 establece el artículo 9 del presente Reglamento.

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, el Servicio deberá abstenerse de tramitar la primera.

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 las alegaciones que estime oportunas. En todo caso, formuladas o no alegaciones, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 17. Desistimiento por el interesado

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 reclamación o queja del interesado se refiera.

La comunicación del desistimiento deberá realizarla el interesado por escrito, indicando la referencia del expediente que el Servicio le haya asignado y comunicado en el acuse de recibo.

Artículo 18. Resolución previa a favor del interesado

Si a la vista de la queja o reclamación, y antes de resolver el expediente, la entidad rectificase su actuación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al **Servicio de Atención al Cliente** y justificarlo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 19. Notificación de la resolución

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,

según decisión expresa del reclamante, o a falta de ésta, por el mismo medio por el cual fue presentada la queja o reclamación.

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

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

En la notificación de la resolución de la queja o reclamación, se expresará la facultad que tiene el cliente para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

TITULO CUARTO. DE LOS INFORMES Y MEMORIAS

Artículo 20. Informe anual

El **Servicio de Atención al Cliente** deberá presentar, dentro del primer trimestre de cada año, ante el Consejo de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

Dicho informe deberá tener el contenido mínimo siguiente:

- a) 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.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia para una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Artículo 21. Resumen anual

El **Servicio de Atención al Cliente** deberá redactar un resumen del informe anual, que se integrará en la memoria de las cuentas anuales de **ASCSA**.

Artículo 22. Otros Informes

El **Servicio de Atención al Cliente** realizará cuantos informes y aclaraciones soliciten los **Órganos de Gobierno**.

TITULO QUINTO. DEL DEBER DE INFORMACION

Artículo 23. Deber de información

El **Servicio de Atención al Cliente** tiene el deber de informar en su domicilio social, así como en su página web, en el caso de contratación vía telemática, de los siguientes puntos:

- a) La existencia del Servicio, su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de un mes desde su presentación en el Servicio.
- c) Hacer referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del **Servicio de Atención al Cliente** para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) Hacer referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, indicando la referencia de las normas que regulan estos aspectos, que en concreto son:
 - Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
 - Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
 - Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de entidades financieras.
- e) El presente Reglamento de funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente**.

Disposición Final

Se autoriza expresamente al **Servicio de Atención al Cliente** para realizar las interpretaciones y adaptaciones necesarias para la correcta aplicación del presente Reglamento y de las normas de que se trate.