

## **REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ A L'ASSEGURAT (SAC) D'UNIÓN ALCOYANA SEGUROS**

### **CAPÍTOL I:**

#### **OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ:**

- Article 1r:

De conformitat amb la normativa vigent aplicable, en concret la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, el Reial Decret 303/2004, de 20 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament dels comissionats per a la defensa del client, i més en concret l'Ordre del Ministeri d'Economia 734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, aquest Reglament regula l'organització i funcionament del SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) d'**Unión Alcoyana Seguros** per a l'atenció i resolució de les queixes i reclamacions que presenten els seus clients.

- Article 2n:

Aquest Reglament ha de ser aprovat pel Consell d'Administració de la companyia i, posteriorment, verificat per l'organisme que tinga legalment atribuïdes les competències de control i inspecció. Aquest Reglament es difon a través de la pàgina web d'**Unión Alcoyana Seguros** ([www.unionalcoyana.es](http://www.unionalcoyana.es))

- Article 3r:

El SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) d'**Unión Alcoyana Seguros** és el departament destinat a atendre, tramitar i resoldre les queixes i reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per prenedors, assegurats, beneficiaris i tercers perjudicats de la companyia, sempre que aquestes queixes i reclamacions es referisquen als seus interessos derivats del contracte de l'assegurança.

No obstant l'anterior, no podran ser objecte de tramitació davant el SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) les queixes o reclamacions que, per la seua naturalesa, resulten competència d'òrgans administratius, arbitrals o judicials. Tampoc seran objecte de tramitació les queixes o reclamacions que es referisquen a fets respecte dels quals hagueren transcorregut més de cinc anys des que es van produir.

Aquest servei es farà càrrec de les reclamacions presentades davant l'Oficina d'Informació al Consumidor, a la qual en confirmarà la recepció en el termini màxim de 15 dies des de la recepció de l'escrit de reclamació.

### **CAPÍTOL II:**

#### **DEURES I COMPETÈNCIES DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC):**

- Article 4t:

El SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) d'**Unión Alcoyana Seguros**, d'acord amb el que disposa la normativa vigent, procedeix amb autonomia i separació de la resta de departaments de la companyia, per a evitar qualsevol conflicte d'interès.

- Article 5é:

El titular del SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) serà una persona professional, amb coneixements i experiència adequats per a l'exercici de les seues funcions; serà designat pel Consell d'Administració d'**Unión**

**Alcoyana Seguros** per raó de les bones pràctiques professionals, així com també es tindrà en compte els coneixements i experiència en l'activitat asseguradora.

La durada del mandat del titular del SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) serà, en principi, il·limitada, fins al seu cessament per acord dels òrgans d'administració que l'hagueren designat, o per l'existència de causa legal d'incompatibilitat.

El titular no podrà simultaniejar el seu càrrec amb altres funcions dins d'**Unión Alcoyana Seguros** que suposaren un risc per a la seua autonomia i independència de qualsevol àrea comercial o operativa, o que pogueren donar lloc a conflictes d'interés.

- Article 6é:

El responsable del SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) serà l'encarregat de mantenir les relacions que corresponguen amb els comissionats per a la defensa del client i representarà la companyia davant les organitzacions de consumidors i associacions de clients.

En relació amb els comissionats, el SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) haurà d'atendre els requeriments que aquests comissionats puguen fer-li en l'exercici de les seues funcions, en els terminis que aquests determinen d'acord amb la normativa vigent.

- Article 7é:

Tots els departaments d'**Unión Alcoyana Seguros** tenen l'obligació de facilitar al SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) totes les informacions que sol·licite en relació amb l'exercici de les seues funcions.

- Article 8é:

Les decisions del SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) seran vinculants per a totes les àrees i departaments de la companyia.

- Article 9é:

La companyia dotarà el SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) amb els mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seues funcions.

## CAPÍTOL III:

### PROCEDIMENT DE PRESENTACIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS DAVANT EL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT:

**QUEIXA:** El fet que un assegurat pose de manifest els retards, desatencions o qualsevol altra anomalia que observe en qualsevol dels departaments d'**Unión Alcoyana Seguros** reflecteix un malestar o descontent per part del consumidor davant d'una situació determinada, si bé no pretén una compensació.

**RECLAMACIÓ:** El fet que un assegurat sol·licite davant d'**Unión Alcoyana Seguros** una compensació o una actuació determinada perquè entén que els seus drets no s'han respectat durant alguna part de la formalització de la seua pòlissa o la tramitació d'un sinistre.

- Article 10é:

Les queixes i reclamacions dels usuaris de serveis d'**Unión Alcoyana Seguros** davant el SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) hauran de formular-se per escrit, i podran presentar-se tant directament davant del mateix servei

com en qualsevol oficina oberta al públic d'**Unión Alcoyana Seguros**. En aquest segon cas l'oficina que l'haja rebut haurà de remetre-la de manera immediata a l'esmentat SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC).

La presentació de queixes i reclamacions davant el SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) podrà fer-se enviant una carta per correu postal a l'adreça:

**SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT  
UNIÓN ALCOYANA SA  
C/ Gonzalo Barrachina núm. 4  
03801 Alcoi  
ALACANT**

O bé, per correu electrònic, a l'adreça: [atencioncliente@unionalcoyana.es](mailto:atencioncliente@unionalcoyana.es).

- Article 11é:

En l'escrit de queixa o reclamació caldrà fer constar:

- o Nom, cognoms i domicili de l'interessat, i si escau de la persona que el presente, degudament acreditada; número del DNI de la persona física o CIF de la persona jurídica de què es tracte.
- o Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions respecte de les quals se sol·licita pronunciament o resolució.
- o Oficina, departament o servei on s'hagueren produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- o Declaració del reclamant de no tindre coneixement que la queixa o reclamació estiga sent tramitada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial previ.
- o Lloc, data i signatura.

Amb l'escrit, el reclamant haurà de presentar totes les proves documentals que obren en poder seu per a fonamentar la reclamació.

El SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) podrà requerir al client que, en el termini de 10 dies naturals, complete la documentació o els requisits necessaris per a la seua admissió. Declararà al client assegurat que haurà de presentar la documentació requerida en el termini màxim de 10 dies i que, si no ho fa, s'arxivarà la reclamació sense més tràmit.

També podrà recaptar dels diferents departaments i serveis d'**Unión Alcoyana Seguros** totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que considere pertinents per a adoptar la seua decisió.

- Article 12é:

Es confirmarà la recepció de totes les queixes i reclamacions rebudes, fent constar el dia de recepció en l'entitat, llevat d'aquelles que, pel mitjà de presentació, ja es compte amb aquest element.

- Article 13é:

La decisió del SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) haurà d'adoptar-se en un termini màxim de dos mesos, comptadors des de la data de recepció de la queixa o reclamació davant del Servei, sense que, a aquest efecte, es compute el temps que tarde el client a completar la documentació, d'acord amb el que disposa l'article anterior. En tot cas, es respectarà el que la normativa estatal o de les comunitats autònomes poguera establir respecte dels terminis en les reclamacions de consumidors i usuaris.

La decisió del SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) haurà de ser motivada i contenir unes conclusions clares sobre el que se sol·licita en cada reclamació, fundant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela i les bones pràctiques i usos financers que resulten d'aplicació.

En els casos de disconformitat amb la decisió de SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC), o en cas d'haver transcorregut el termini de dos mesos sense que haja sigut comunicada la decisió al reclamant, aquest podrà acudir davant del corresponent comissionat per a la defensa del client (Servei d'Atenció al Client de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions), sense perjudici del dret del reclamant a exercir qualssevol altres accions que entenga que li competeixen.

En les decisions del SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) es farà esment exprés de la facultat del client de prosseguir la reclamació davant dels organismes citats en el paràgraf anterior.

- Article 14é:

Abans del 31 de desembre de cada any, el SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC) presentarà davant del Departament de Control Intern un informe explicatiu del desenvolupament de la seua funció durant l'exercici precedent, amb el contingut següent:

- o Resum de queixes i reclamacions, amb informe sobre el nombre d'aquestes, admissió a tràmit i raons de la seua inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats.
- o Resum de les decisions dictades, amb l'esment de caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- o Criteris generals continguts en les decisions.
- o Recomanacions o suggeriments derivats de l'experiència de l'exercici, amb vista a una millora contínua de la qualitat del servei dispensat, dins del respecte i seguiment de les bones pràctiques del sector assegurador.

En cas de considerar-se necessari, aquest podria ser presentat davant del Consell d'Administració d'**Unión Alcoyana Seguros**.

- Article 15é:

**Unión Alcoyana Seguros** posarà a la disposició dels seus clients en la pàgina web de la Companyia [www.unionalcoyana.es](http://www.unionalcoyana.es) la informació següent:

- o L'existència del SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC), amb indicació de les seues adreces postal i electrònica.
- o L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels clients que siguen objecte d'aquest Reglament en el termini de dos mesos.
- o L'existència d'aquest Reglament.