



REGLAMENTO SERVICIO ATENCION AL CLIENTE

1 OBJETO

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004 de 11 de Marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de Entidades Financieras, UNION DE AUTOMOVILES CLUBS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS, Sociedad Unipersonal, (UNACSA) elabora el presente documento.

Con este documento se define el procedimiento utilizado para atender y resolver las quejas y reclamaciones planteadas por los asegurados de UNACSA, referentes tanto a los seguros comercializados, como a la actuación de los agentes y operadores de banca-seguro que puedan comercializarlos y eliminar las causas que las han originado.

2 DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de UNACSA. En él concurrirán los requisitos necesarios de independencia y conocimiento y experiencia para poder realizar sus funciones.

Serán causas de incompatibilidad para dicho nombramiento:

- Realizar funciones dentro de la Organización relativas a la prestación de los servicios objeto de posibles quejas y reclamaciones, a fin de preservar la independencia de sus decisiones

Serán causas de inelegibilidad:

- No disponer del conocimiento y experiencia adecuados a la prestación del servicio
- No concurrir honorabilidad comercial y profesional acreditadas

Serán causas de cese:

- El acaecimiento de cualquier hecho contrario a las causas de incompatibilidad e inelegibilidad, previamente descritas

Este nombramiento tiene una duración de 4 años y podrá ser renovado.

3 ESTRUCTURA Y COMPOSICION DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

El Departamento de Atención al Cliente de la Entidad es único, siendo sus datos de contacto:

Departamento de Atención al Cliente de UNACSA



REGLAMENTO SERVICIO ATENCION AL CLIENTE

C/ Isaac Newton 4, Parque Tecnológico de Madrid
28760 Tres Cantos (Madrid),
Tfno. 91 594 72 96 Fax 91 379 11 58
e-mail: atencion_cliente@race.es

4 RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS

Todos los departamentos de la Entidad y sus empresas vinculadas están obligados a facilitar la información necesaria para la tramitación de las quejas y reclamaciones de los asegurados.

5 PLAZO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El plazo máximo de presentación de quejas y reclamaciones por parte de los asegurados se establece en dos años desde que el reclamante tiene conocimiento del hecho causante de la misma.

6 FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

La presentación de las quejas y reclamaciones, podrá realizarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos (e-mail).

El Departamento de Atención al Cliente acusará recibo por escrito, o utilizando el mismo medio de comunicación empleado por el reclamante.

Cualquier queja o reclamación deberá contener la siguiente información:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado o persona que lo represente. DNI o datos de registro público para personas jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento
- Servicio, oficina o departamento que origina la citada reclamación
- Declaración del reclamante de no tener conocimiento de dicha reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo o judicial
- Lugar, fecha y firma

Dicha presentación se realizará en cualquier oficina de UNACSA abierta al público o directamente al Departamento de Atención al Cliente o en las direcciones de correo o correo electrónico que figuran en las pólizas de UNACSA.



REGLAMENTO SERVICIO ATENCION AL CLIENTE

Independientemente del canal por el que se reciba una queja o reclamación, en caso de que no le corresponda tratarla a la sección receptora, ésta la comunicará a la sección responsable, al mismo tiempo que informa al cliente de los datos de contacto para posteriores comunicaciones.

7 ADMISIÓN A TRÁMITE

Las quejas y reclamaciones recibidas serán tramitadas por el Departamento de Atención al Cliente que procederá a la apertura del expediente.

Se rechazarán las quejas y reclamaciones cuando:

- Se omitan datos esenciales no subsanables, incluido el hecho de no concretar la queja o reclamación
- Se pretenda tramitar como queja o reclamación recursos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales o se encuentren pendientes de resolución o recurso, o el asunto haya sido resuelto por dichas instancias
- Los hechos o razones no se refieran a operaciones o servicios concretos
- Se trate de reiteraciones de quejas o reclamaciones resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos
- Se haya superado el plazo de presentación indicado en este reglamento.

Cuando no sea admitida a trámite alguna queja o reclamación será comunicada al interesado la decisión motivada dándole un plazo de 10 días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiese contestado se mantengan las causas de inadmisión, se le notificará la decisión final adoptada.

8 TRAMITACIÓN

Una vez en poder del Departamento de Atención al Cliente la queja o reclamación, el mismo se pondrá en contacto con los distintos departamentos involucrados, a fin de reclamar cuantos datos, aclaraciones o informes se consideren necesarios para adoptar una decisión.

Así mismo, el Departamento de Atención al Cliente, podrá solicitar aquellos informes externos que considere pertinentes para la resolución del caso.

Con toda la documentación disponible el Departamento de Atención al Cliente elaborará un informe de resolución.

9 ALLANAMIENTO Y DESESTIMIENTO

Si a la vista de la reclamación presentada, documentación aportada y toda aquella información relevante al caso, de la que disponga el Departamento de Atención al Cliente, se considerase que el reclamante tiene razón, dicha decisión será comunicada de forma fehaciente al



REGLAMENTO SERVICIO ATENCION AL CLIENTE

interesado. En caso de que la resolución de la reclamación implique el abono de cantidades económicas al interesado, serán solicitados aquellos datos fiscales y bancarios necesarios para proceder a dicho abono.

Si el Departamento de Atención al Cliente considerase que la queja o reclamación presentada no es procedente, lo comunicará al interesado de forma fehaciente.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, lo que dará lugar a la finalización del procedimiento.

10 FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

Los expedientes deberán finalizar en un plazo máximo de 2 meses, de acuerdo con la legislación vigente, a partir de la fecha en la que la queja o reclamación fuese presentada. Unión de Automóviles Clubs de Seguros y Reaseguros, S.A.U., ha resuelto establecer unos plazos más reducidos que incrementen la transparencia y la protección de la clientela, de este modo, el plazo para resolver una queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente será de un mes a contar desde su presentación. En caso de no ser posible cumplir dicho plazo, el Departamento de Atención al Cliente lo pondrá en conocimiento del reclamante, por escrito, informando del plazo estimado de la resolución siempre dentro del plazo máximo establecido en la legislación vigente.

Las decisiones serán motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la reclamación, fundadas en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables así como las buenas prácticas financieras aplicables.

Las decisiones serán notificadas por el mismo medio que fuesen recibidas, o por el medio que el reclamante solicite de forma expresa.

11 DEBER DE INFORMACIÓN

En todas las pólizas de UNACSA se hará constar la siguiente información:

- Indicación de la existencia del Departamento de Atención al Cliente con sus direcciones y teléfonos.
- Información de la obligatoriedad por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones en un plazo de dos meses
- Referencias al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, junto a las especificaciones con su dirección postal y electrónica. Se informará también de la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente antes de poder formular quejas o reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



REGLAMENTO SERVICIO ATENCION AL CLIENTE

- Información del presente Reglamento de Atención al Cliente.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

12 RELACIONES CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Las comunicaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, podrán realizarse a la atención de:

Responsable Departamento Atención al Cliente
UNACSA
C/ Isaac Newton 4
28760 Tres Cantos
e-mail: atención_cliente@race.es

13 INFORME ANUAL

El Departamento de Atención al Cliente presentará de forma anual ante el Consejo de Administración de UNACSA un informe de la actividad realizada que contendrá:

- A.- Resumen estadístico de quejas y reclamaciones atendidas con un detalle de su tramitación.
- B.- Resumen de las decisiones favorables y desfavorables para el reclamante.
- C.- Criterios contenidos en las decisiones.
- D.- Recomendaciones de acciones preventivas para evitar la repetición de quejas y reclamaciones.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de UNACSA.

Tres Cantos 28 de febrero de 2018