



**Reglamento para la
defensa del cliente de
Aseguradora Aserta S.A.
de C.V. Grupo Financiero
Aserta, Sucursal en
España**

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	3
ARTÍCULO 1º.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
ARTÍCULO 2º.- TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
ARTÍCULO 3º.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	5
ARTÍCULO 4º.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	5
ARTÍCULO 5.-. OBLIGACIÓN DE COLABORACIÓN.....	5
ARTÍCULO 6.- FORMA, CONTENIDO, LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN. ...	6
ARTÍCULO 7.- ADMISIÓN A TRÁMITE.	7
ARTÍCULO 8.- TRAMITACIÓN.	8
ARTÍCULO 9.- ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.	8
ARTÍCULO 10.- FINALIZACIÓN.	9
ARTÍCULO 11.- NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN.....	9
ARTÍCULO 12.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.....	9
ARTÍCULO 13.- RELACIÓN CON LA DGSFP.....	10
ARTÍCULO 14.- INFORME ANUAL	10
ARTÍCULO 15.- LEGISLACIÓN APLICABLE	10
2 CONTROL DE VERSIONES.....	11

1 Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto en 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, el Consejo de Administración de ASEGURADORA ASERTA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, GRUPO FINANCIERO ASERTA (en adelante "ASERTA MÉXICO") acuerda aprobar el Reglamento para la Defensa del Cliente de su Sucursal ASEGURADORA ASERTA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, GRUPO FINANCIERO ASERTA, SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante "ASERTA, SUCURSAL EN ESPAÑA"), con el ámbito y contenido que se especifican a continuación:

Artículo 1º.- Objeto y ámbito de aplicación

1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos, estructura y actividad del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad Aseguradora ASERTA MÉXICO, en cuanto a las consultas, dudas y/o quejas que pudieran ser formuladas en España con motivo de su actividad a través de su sucursal en España ASERTA, SUCURSAL EN ESPAÑA:

2.- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

a) Actividad a través de su sucursal en España: actividad desarrollada por la Sucursal establecida en España de una Entidad Aseguradora domiciliada en un tercer país, no miembro de la Unión Europea, sin que le sea de aplicación la normativa referente a la actividad en régimen de derecho de establecimiento y libre prestación de servicios.

b) Queja: manifestación de los usuarios referida al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios por la Sucursal, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos de seguros, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

c) Consulta: petición de los usuarios para tratar cuestiones referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios por la Sucursal, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos de seguros, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

d) Dudas: proposición de los usuarios de cuestiones a resolver referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios por la Sucursal, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos de seguros, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

- e) Servicio de Atención al Cliente: servicio especializado e independiente cuya función será dar orientación y encauzar las consultas, dudas y/o quejas que reciba por parte de los usuarios de los servicios de la Sucursal, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- f) Usuarios: personas físicas o jurídicas, españoles o extranjeras, que reúnan la condición de tomadores, asegurados, beneficiarios y derechohabientes de todos ellos, respecto a los servicios prestados por la Sucursal, así como los terceros perjudicados.

Artículo 2º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente

2.1.- El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Entidad Aseguradora matriz. Debe ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2.2.- No podrá ser elegido Titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros de la Entidad Aseguradora matriz o de su Sucursal en España. Tampoco podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quien estuviera incapacitado o inhabilitado para ejercer el comercio de conformidad con el artículo 13 del Código de Comercio español.

2.3.- La duración del cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente será de dos años, renovable automáticamente por períodos similares salvo comunicación expresa en contrario del Consejo de Administración de su entidad matriz.

2.4.- La designación del Titular del servicio de atención al cliente será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante "DGSFP").

2.5.- El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por alguna de las siguientes causas:

- a) Trascurso del tiempo de su designación.
- b) Dimisión.
- c) Imposibilidad para el desempeño de sus funciones
- d) Por incurrir en causa de incompatibilidad, inhabilitación o pérdida de los requisitos de elegibilidad.

En caso de cese del Titular por cualquiera de las causas descritas, el Consejo de Administración de la Entidad Aseguradora designará nuevo Titular en el plazo de quince días siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

Artículo 3º.- Estructura organizativa del Servicio de Atención al Cliente

3.1.- El Servicio de Atención al Cliente contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

3.2.- La Entidad Aseguradora y su sucursal en España adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de servicios o departamentos respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 4º.- Funciones del Servicio de Atención al Cliente

4.1.- El Servicio de Atención al Cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

4.2.- El Servicio de Atención al Cliente colocará avisos en lugares visibles en todas las sucursales y oficinas que contengan la ubicación, horario de atención y responsable.

4.3.- El Servicio de Atención al Cliente turnará al área responsable la consulta, duda y/o queja recibida.

4.4.- Es responsabilidad de cada una de las áreas, atender y dar respuesta a las solicitudes que hayan recibido.

4.5.- Es responsabilidad del Servicio de Atención al Cliente vigilar que se cumplan los acuerdos derivados de la atención que se dé a una reclamación.

Artículo 5.- Obligación de colaboración

5.1.- Todos los departamentos de la Entidad Aseguradora y de su sucursal en España tienen el deber de facilitar, en el menor tiempo posible, al Servicio de Atención al Cliente toda la información que éste les solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por los mismos, que sean objeto de consulta, duda y/o queja por parte de los usuarios.

5.2.- Durante la tramitación del expediente, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los

distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 6.- Forma, contenido, lugar y plazo de presentación

6.1.- La presentación de las consultas, dudas y/o quejas podrán efectuarse, por teléfono, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

6.2.- El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado 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 a registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la consulta, duda y/o queja, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación, incluyendo la relación sucinta o concreta de los hechos que motivan la reclamación.

d) 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.

e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su consulta, duda y/o queja.

6.3.- Las consultas, dudas y/o quejas podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico siguiente: atencionclientes@aserta.com.es.

6.4.- El plazo para la presentación de consultas, dudas y/o quejas no podrá ser superior a dos años a contar desde la fecha en que el usuario afectado tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

6.5.- Las consultas, dudas y/o quejas que cumplan con los requisitos señalados anteriormente, interrumpirán con su presentación, la prescripción de las acciones legales correspondientes hasta que concluya el procedimiento.

Artículo 7.- Admisión a trámite

7.1.- Recibida la consulta, duda y/o queja por el Servicio de Atención al Cliente, el titular del servicio procederá a la apertura del expediente y acusará recibo por escrito al reclamante, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

7.2.- Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la consulta, duda y/o queja, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la consulta, duda y/o queja sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para la subsanación de los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para la resolución de las consultas, dudas y/o quejas por parte del Servicio de Atención al Cliente.

7.3.- Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las consultas, dudas y/o quejas 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 consulta, duda y/o queja.
- b) Cuando se pretendan tramitar como consulta, duda y/o queja, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento 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 consulta, duda y/o queja no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 del artículo 2 de la Orden Ministerial ECO/734/2004.
- d) Cuando se formulen consultas, dudas y/o quejas que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario con relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo establecido en el presente Reglamento para la presentación de consultas, dudas y/o quejas.

El Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de tramitar la consulta, duda y/o queja cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

7.4.- El Servicio de Atención al Cliente comunicará al reclamante la no admisión o abstención, mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales a partir de la fecha de comunicación de la decisión, para que presente sus alegaciones. Cuando el reclamante haya contestado y el Servicio de Atención al Cliente mantenga las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 8.- Tramitación

8.1.- Admitida a trámite la consulta, duda y/o queja, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos o servicios de la Entidad Aseguradora, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

8.2.- En caso de reclamación presentada por un beneficiario, relacionada con el pago de una fianza, certificado y/o póliza de seguro de caución, es facultad del Servicio de Atención al Cliente, citar al fiado o a su representante legal, cuando sea necesaria la celebración de una audiencia de conciliación.

8.3.- Sera responsabilidad del Servicio de Atención al Cliente asistir a las audiencias de conciliación, presentándose informe por escrito.

Artículo 9.- Allanamiento y desistimiento

9.1.- En el caso de que la Entidad Aseguradora rectificara su situación con el reclamante a satisfacción de éste, el Servicio de Atención al Cliente lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la consulta, duda y/o queja sin más trámite.

9.2.- Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere, procediéndose al archivo de la consulta, duda y/o queja sin más trámite.

Artículo 10.- Finalización

10.1.- El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha de presentación de la consulta, duda y/o queja ante el Servicio de Atención al Cliente, ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad Aseguradora en España o en la dirección de correo electrónico.

10.2.- En caso de consultas, dudas y/o quejas sobre primas o fianzas, certificados y/o pólizas de seguro de caución emitidas, se responderá por escrito al usuario, dentro de un plazo que no exceda los 30 días hábiles desde la recepción.

10.3.- La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Si la resolución se apartara de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

10.4.- Cualquier Acuerdo entre el usuario y la Sucursal, debe quedar asentado en un Acta.

Artículo 11.- Notificación de la decisión

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, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la consulta, duda y/o queja.

Artículo 12.- Efectos de la Resolución

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente favorables al reclamante vincularán a la Entidad Aseguradora.

En caso de disconformidad con la Resolución del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir a la DGSFP.

Artículo 13.- Relación con la DGSFP

La Entidad Aseguradora atenderá los requerimientos efectuados por la DGSFP, en el ejercicio de sus funciones y en los plazos legalmente determinados.

La transmisión de datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones podrá ser efectuada por medios telemáticos, mediante el uso de la firma electrónica.

Artículo 14.- Informe Anual

14.1.- Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

14.2.- El informe anual tendrá el contenido siguiente:

- a) Resumen estadístico de las consultas, dudas y/o quejas atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las consultas, dudas y/o quejas, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- e) Diferenciación por producto o servicio, identificando las operaciones o áreas que registren mayor número de consultas, dudas y/o quejas.

14.3.- El informe se integrará en la Memoria anual de la Sucursal en España y, en su caso, de la Entidad Aseguradora.

Artículo 15.- Legislación aplicable

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, el Real Decreto 303/2004 por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros y la Orden Ministerial

ECO/734/2004 sobre los departamentos de atención al cliente y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y por el resto de normativa que le sea de aplicación

La remisión a normas legales y reglamentarias se entenderá hecha a las sucesivas que interpreten, amplíen, condicionen, modifiquen, sustituyan o deroguen las vigentes.

2 Control de versiones

Versión	Descripción del cambio	Vigente a partir de:
1.0	Versión inicial	A partir de la fecha de autorización que indique la DGSFP