



# POLÍTICA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Departamento Jurídico  
Servicio de Atención al Cliente

ASV-POL25  
Rev. nº5

<b>GRUPO ASV</b>	<b>ASV-POL25</b> <b>Rev. nº5</b>
<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS</b>	<b>Pág. 2 de 7</b>

<b>REGISTRO DE MODIFICACIONES</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificación</b>
1	02/07/2020	Edición inicial
2	08/07/2021	Traslado del Servicio de Atención al Cliente al Dpto. Jurídico. Inclusión referencia a posibles conflictos de intereses. Se incluye un nuevo apartado sobre el criterio de proporcionalidad. Aprobación Consejo Administración.
3	07/07/2022	Inclusión de la obligación de secreto (apartado 9 punto 3). Inclusión ODS (apartado 6). Aprobación Consejo Administración.
4	20/07/2023	Inclusión de nota interna informativa sobre el Nivel de Clasificación de la Información. Adaptación del texto de la Política al lenguaje inclusivo, siguiendo las recomendaciones del documento "Instrucción comunicación incluyente y no sexista" del Plan de Igualdad de GRUPO ASV de 12-11-2018. Aprobación Consejo Administración.
5	18/07/2024	Revisión general. Introducción de los puntos 3.3. y 3.9 Aprobación por el Consejo de Administración.

<b>NIVEL DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: INFORMACIÓN PÚBLICA</b>
La información relacionada con la organización clasificada como INFORMACIÓN PÚBLICA podrá circular libremente, tanto dentro como fuera de las instalaciones de la organización, sin requerir autorización expresa.

## ÍNDICE

1. OBJETO .....	4
2. ALCANCE.....	4
3. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA.....	4
4. RESPONSABLES .....	6
5. CRITERIO DE PROPORCIONALIDAD.....	6
6. GRUPO ASV Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).....	6
7. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA.....	7

## 1. OBJETO

La Política de Atención de Reclamaciones y Quejas, que debe ser aprobada por el Consejo de Administración, tiene como finalidad recoger los principios básicos de actuación del Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) de Grupo ASV teniendo en cuenta los intereses de los/las clientes/as y usuarios/as de los servicios prestados por las empresas que forman parte del Grupo.

## 2. ALCANCE

Todas las líneas de negocio del Grupo ASV.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

1. El SAC que atiende las reclamaciones y quejas debe actuar de manera autónoma e independiente de los servicios comerciales u operativos de las empresas que forman parte del Grupo.
2. El SAC contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas.
3. El titular del Servicio de Atención al Cliente debe ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos adecuados para ejercer sus funciones, y será designado por el Consejo de Administración de la Entidad u órgano equivalente
4. El SAC velará por el cumplimiento de los plazos de respuesta legalmente establecidos, así como requerimientos efectuados por los organismos públicos que a él se dirijan.
5. El SAC debe contar con el apoyo y soporte de aquellas áreas o departamentos sobre cuya gestión verse la queja o reclamación recibida, los cuales deben responder a las cuestiones planteadas con la agilidad necesaria para poder contestar a las reclamaciones y quejas dentro de los plazos legales y por debajo del objetivo de tiempo medio de respuesta del Servicio cuando éste exista.
6. Las reclamaciones o quejas deberán presentarse por escrito, presencialmente, por correo postal o a través de medios telemáticos. Las líneas de negocio deben fomentar la presentación telemática de las reclamaciones y quejas.
7. Las reclamaciones y quejas se responderán por escrito motivado, por el medio solicitado por la persona reclamante y, en su defecto, tendrán preferencia los medios telemáticos si fuere posible.

<b>GRUPO ASV</b>	<b>ASV-POL25</b> <b>Rev. n°5</b>
<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS</b>	<b>Pág. 5 de 7</b>

8. El Servicio de Atención al Cliente presenta anualmente a la Dirección General una memoria con las actuaciones realizadas.
9. El SAC comunicará a la Dirección General de la línea de negocio afectada aquellas actuaciones de las que tenga conocimiento que puedan ser irregulares, contrarias a la normativa aplicable o incumplir acuerdos con proveedores o clientes.

Igualmente, propondrá a la Dirección General de la línea de negocio las acciones correctivas que considere apropiadas para eliminar las causas que provocaron las reclamaciones y quejas con mayor impacto, como forma de impulsar la mejora continua.

10. Existe conflicto de interés cuando, en el ejercicio de la tramitación de las quejas y reclamaciones que son de competencia del SAC cuando sobreviene una contraposición entre el interés de la Entidad y el interés personal de quien tramita y resuelve la reclamación.

De este modo, se entenderá que existe conflicto de intereses en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la queja o reclamación afecte directamente a la persona encargada de la tramitación del expediente o a la persona responsable o a quien ostente la dirección del Servicio de Atención al Cliente.
- b) En caso de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado de la persona encargada de la tramitación del expediente o la persona responsable o quien ostente la dirección del Servicio de Atención al Cliente con la persona reclamante.
- c) En caso de relación de amistad o enemistad manifiesta entre la persona encargada de la tramitación del expediente o de quien ostente la dirección del Servicio de Atención al Cliente con la persona reclamante.
- d) En caso de que exista un conflicto pendiente de resolución por órganos judiciales, administrativos o arbitrales entre la persona encargada de la tramitación del expediente o de la persona Responsable del Servicio de Atención al Cliente y el/la reclamante.

Cuando la persona que tramita la reclamación o queja tenga un interés personal en el asunto o se dé alguno de los supuestos señalados deberá abstenerse de participar en la tramitación de la misma, comunicando tal circunstancia a la persona responsable del Departamento de Atención al Cliente, que resolverá el expediente personalmente o asignará el mismo a otro/a tramitador/a.

Cuando sea la persona responsable del Servicio de Atención al Cliente la afectada por un posible conflicto de intereses, se abstendrá de intervenir en el asunto, pasando a ser la reclamación o queja resuelta por quien ostente la dirección del Servicio de Atención al Cliente.

<b>GRUPO ASV</b>	<b>ASV-POL25</b> <b>Rev. nº5</b>
<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS</b>	<b>Pág. 6 de 7</b>

11. Las personas que integran el SAC guardarán secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceras personas, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente.

#### **4. RESPONSABLES**

El contenido de este documento, así como su aplicación, es responsabilidad del Departamento Jurídico, con el apoyo de la Dirección General de cada línea de negocio en cuanto a su aplicación.

#### **5. CRITERIO DE PROPORCIONALIDAD**

En la rama del Seguro, uno de los principios esenciales en los que se asienta Solvencia II (Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009 , sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio) es el de “Proporcionalidad” que, atendiendo a las obligaciones que se imponen a las entidades aseguradoras en materia de garantías financieras, reporting de información y estructura de gobierno, tiene por objeto establecer un marco jurídico equitativo para todas las entidades aseguradoras en base a la naturaleza, volumen y complejidad de las operaciones y riesgos asumidos.

En coherencia con este principio, la LOSSEAR, dispone en su artículo 65.1 que todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras dispondrán de un sistema eficaz de gobierno que garantice la gestión sana y prudente de la actividad y que sea proporcionado a su naturaleza, el volumen y la complejidad de sus operaciones. Este principio se reitera en el artículo 44 del ROSSEAR.

Por ello, el artículo 110 de la LOSSEAR previene que las actuaciones de supervisión se realizarán de forma proporcionada a la naturaleza, complejidad y envergadura de los riesgos inherentes a la actividad de las entidades aseguradoras o reaseguradoras.

Grupo ASV, sobre la base de lo expuesto, aplicará este principio de proporcionalidad en todos sus procesos operativos y de gobierno”

#### **6. GRUPO ASV Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)**

Una gran mayoría de países, en el marco de la Organización de Naciones Unidas, adoptaron, en septiembre de 2015, un conjunto de objetivos globales (denominados Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-) para erradicar la pobreza, proteger el planeta y

<b>GRUPO ASV</b>	<b>ASV-POL25</b> <b>Rev. n°5</b>
<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS</b>	<b>Pág. 7 de 7</b>

asegurar la prosperidad para todos/as como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deberían alcanzarse en 15 años.

EL Plan Estratégico definido por GRUPO ASV impulsa su posicionamiento en diferentes ámbitos, pues no solo se ha diseñado teniendo en cuenta su impacto en la empresa y en las personas, sino, además, también en la sociedad y en el entorno natural. Bajo este prisma GRUPO ASV destaca su compromiso y asociación con los ODS, impulsados por la Organización de Naciones Unidas.

GRUPO ASV quiere aportar valor a la sociedad y por eso se enfocará principalmente en los siguientes objetivos de la agenda 2030: Salud y Bienestar, Igualdad de Género, Trabajo Decente y Crecimiento Económico, Consumo Responsable y Acción por el Clima.

## **7. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA**

La presente política será revisada al menos una vez al año y siempre que se produzcan hechos significativos que afecten al contenido de la misma. Cualquier cambio requerirá del acuerdo y aprobación por parte del Consejo de Administración.