POLITICA GESTIÓN DE RECLAMACIONES Abarca - Compañía de Seguros, S.A.

Gestión de Reclamaciones - Reglamento Operativo

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....3 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....3 3. RECLAMACIONES - CONCEPTOS Y PRINCIPIOS GENERALES DE TRATAMIENTO .....3 3.1. Conceptos.....3 3.2. Principios generales de tratamiento.....4 4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN.....5 4.1. Presentación de quejas directamente a abarca.....5 4.2. PROVEEDOR DEL CLIENTE.....8 5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DE QUEJAS.....9 6. OTRAS ENTIDADES A LAS QUE SE PUEDEN DIRIGIR LAS RECLAMACIONES .....9 7. MODELO ORGANIZATIVO.....10

8. DEBERES DE INFORMAR A LA AUTORIDAD SUPERVISORA DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES 10

9. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO.....12 10. HISTÓRICO Y CONTROL DE VERSIONES 12

1. INTRODUCCIÓN

ABARCA **– COMPANHIA DE SEGUROS, SA** , con sede en Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, nº 1 - 8º F a), 1050-094 Lisboa, Lisboa, con capital social totalmente desembolsado de Eur. €10.150.000 (diez millones ciento cincuenta mil euros), inscrita en el Registro Mercantil de Lisboa bajo el registro único y número de persona jurídica 513851020, en adelante "ABARCA" tiene en vigor el presente "Reglamento Operativo Aplicable a las Reclamaciones de Gestión", en adelante " Reglamento", en el sentido de que, de conformidad con el marco legal y reglamentario que rige la respectiva actividad, crear las condiciones necesarias para que los asegurados, asegurados, beneficiarios y/o cualquier tercero puedan denunciar cualquier situación que consideren constituir un incumplimiento y/o manifestar su disconformidad o insatisfacción con cualesquiera procedimientos o decisiones.

Convencidos de la necesidad de asegurar la debida atención a los asegurados, beneficiarios y terceros con los que interactúa, así como de la oportunidad de mejorar la calidad de los servicios prestados a partir de una gestión eficiente y eficaz de las reclamaciones, y en la estela de pólizas previamente elaboradas pero ahora teniendo en cuenta también las recientes normas contenidas en **la Norma Reglamentaria n.º 7/2022-R, de 2 de junio de la ASF (NR 7/2022-R),** ABARCA revisa y actualiza su "Política de Gestión de Reclamaciones", la cual será difundida internamente entre los empleados y externamente a través de su página de Internet y externamente a través de su "sitio" en Internet https://www.abarcaseguros.com/seguros-de-caucion/, que también contiene indicaciones claras sobre otras posibilidades de presentación de reclamaciones.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento se aplicará siempre que haya una reclamación y será vinculante para todos los miembros de los órganos y empleados de ABARCA que intervengan en los procedimientos de gestión de reclamaciones y en la interacción con clientes, asegurados, beneficiarios y terceros que interactúen con ABARCA.

Las dudas que surjan sobre la interpretación y/o aplicación del presente Reglamento deberán ser comunicadas a los supervisores directos y/o al Responsable de la Función de Verificación del Cumplimiento (CRO).

3. RECLAMACIONES - CONCEPTOS Y PRINCIPIOS GENERALES DE TRATAMIENTO

3.1.Conceptos

Se entiende por "reclamación" cualquier comunicación de disconformidad o insatisfacción en relación con la gestión y el ejercicio de la actividad de ABARCA, así como cualquier alegación de posible

incumplimiento contractual por su parte, presentada por tomadores, asegurados, beneficiarios y/o terceros perjudicados.

No se consideran reclamaciones las declaraciones que formen parte del proceso de negociación contractual, las solicitudes de cumplimiento de deberes legales o contractuales, las comunicaciones inherentes al proceso de liquidación de siniestros o al pago de prestaciones, así como las eventuales solicitudes de información o aclaración.

3.2.Principios generales de tratamiento

Para poder dar respuesta a las reclamaciones que son reportadas, ABARCA cuenta con un servicio estructurado de reclamaciones – **Centro de Gestión de Reclamaciones**, que desempeña sus funciones teniendo en cuenta los siguientes principios:

a) **Trato justo, diligente y transparente**: Toda persona que presente una queja ante ABARCA se le garantizará un trato sin discriminación. Abarca procurará analizar, de manera clara e imparcial, los hechos que dieron lugar a la reclamación.

b) **Tratamiento adecuado de las necesidades de información y aclaración del denunciante y terceros**: El Centro de Gestión de Reclamaciones (CGR) garantiza a los interesados – tomadores, asegurados, beneficiarios o terceros perjudicados – el acceso a la información y documentación legalmente requerida asociada a cada proceso, teniendo en cuenta el perfil respectivo y la naturaleza y complejidad de cada situación.

Para tener acceso a la información sobre la reclamación, los interesados deberán realizar una solicitud por escrito, al correo electrónico "reclamoes@abarcaseguros.com", haciendo referencia a la reclamación sobre la cual desean información, y se le brindarán las aclaraciones necesarias, incluyendo el contenido de la denuncia y la decisión de ABARCA, si ya se ha tomado, y la respectiva documentación de apoyo que lo justifiquen, en su caso, con el fin de proporcionar una aclaración completa de toda la situación denunciada y su resolución.

c) **Gestión rápida y eficaz de los procesos**: ABARCA asegura la gestión rápida y eficaz de las denuncias recibidas, a través de un sencillo proceso de centralización de todas las denuncias a través de la DGR.

d) **Adecuada cualificación de los empleados**: Abarca vela por que los empleados que intervienen en el proceso de gestión de reclamaciones estén adecuadamente cualificados para hacerlo, garantizando un servicio de calidad.

e) **Confidencialidad**: ABARCA garantizará la confidencialidad y el secreto en el tratamiento y toda la información a la que tenga acceso en el marco y a través de la presentación de reclamaciones.

4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Todas las denuncias presentadas serán tramitadas de conformidad con el presente **Reglamento** y su presentación no entra en ningún caso en conflicto con el derecho de los reclamantes a acudir a los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos a su alcance o a los tribunales, incluso en el caso de litigios transfronterizos, entidades con las que ABARCA colaborará en la medida de sus posibilidades con vistas a la resolución rápida y justa de las reclamaciones presentadas.

Asimismo, cabe señalar que la presentación de denuncias en los términos de este Reglamento no afecta ni contradice el régimen aplicable a las denuncias presentadas a través del Libro de Denuncias, en formato físico o electrónico, en los términos previstos en la legislación aplicable y reglamentos.

4.1.Presentación de quejas directamente a abarca

Con el fin de centralizar la información de las denuncias y facilitar el control del cumplimiento del presente Reglamento, ABARCA ha designado un empleado responsable de la gestión de las reclamaciones. Los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios o terceros perjudicados pueden, sin gastos ni cargos, presentar sus reclamaciones directamente a ABARCA, por escrito, en un soporte duradero, preferentemente digital, a través de los siguientes medios:

- **Carta:**

  ABARCA - Compañía de Seguros, S.A.

  Centro de gestión de quejas de aire acondicionado

  Atrio Saldanha

  Praça Duque de Saldanha, n.º 1 – 8.º F a

  1050-094

  Lisboa

- **Correo electrónico:** "reclamacoes@abarcaseguros.com"

- **A través del Libro de Denuncias Digital:** https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/

4.1.1. Requisitos mínimos y forma de presentación de denuncias

Todas las quejas deben ser reportadas por escrito, incluyendo la siguiente información:

a) Nombre completo y número de documento de identidad del denunciante y de su representante, si lo hubiere;

b) Calidad de reclamante: tomador del seguro, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado o persona que lo represente en su caso;

c) Datos de contacto del denunciante y respectivo representante, a saber, según el medio de contacto, dirección completa y teléfono de contacto;

d) Número de póliza y/o certificado, si aplica;

e) Descripción de los hechos que motivaron la denuncia, de las partes intervinientes y, siempre que sea posible, de la respectiva fecha de ocurrencia;

f) Fecha y lugar de la denuncia.

4.1.2. Solicitud incompleta

Siempre que ABARCA reciba una reclamación que no incluya la información y/o documentación necesaria para su gestión, o necesite información adicional que, dadas las circunstancias denunciadas, sea de especial importancia para el esclarecimiento de la situación, enviará una comunicación a la demandante para informarle de la situación, disponiendo para ello de un plazo de **20 (veinte) días hábiles**.

4.1.3. Denuncia rechazada

La reclamación no podrá ser admitida a efectos de gestión en las siguientes circunstancias:

a) Si se omiten datos esenciales que hacen inviable la gestión respectiva y no han sido suministrados por el denunciante dentro del plazo previsto para el efecto en los términos señalados en el punto anterior;

b) Las reclamaciones relativas a asuntos cuya tramitación sea competencia exclusiva de los órganos arbitrales o judiciales o cuando la materia objeto de la reclamación esté pendiente o ya haya sido resuelta por dichos órganos;

c) Reclamaciones relativas a asuntos sobre los que el denunciante haya presentado anteriormente una reclamación y que hayan sido objeto de respuesta por parte de ABARCA.

d) En caso de que ABARCA decidiera admitir la reclamación en estas circunstancias, la reclamación que se reciba en segundo lugar se adjuntará a la primera y se registrará como una sola reclamación.

e) Reclamaciones que no se presenten de buena fe o se califiquen de vejatorias.

Siempre que se reciba una reclamación incompleta y cuyos elementos faltantes no sean cumplimentados en el plazo concedido al efecto o cuya evaluación sea rechazada en base a los diferentes puntos del Punto

4.1.3, ABARCA informará al Reclamante de tal hecho e indicará la razón por la que no puede proceder a la tramitación y gestión de la reclamación presentada.

4.1.4. Recepción y respuesta a la denuncia

Después de recibir una denuncia, ABARCA enviará, en un **plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles,** una comunicación acusando recibo, procediendo a la apertura de un proceso con la atribución de un número secuencial, así como su clasificación de acuerdo con la estructura establecida por la ASF.

Si la reclamación va acompañada de la documentación e información necesarias para su tramitación, tal como se indica en el punto 4.1.1, se dará respuesta por escrito en un **plazo máximo de 20 (veinte) días laborables**, a contar desde la fecha de recepción, pudiendo ser este **plazo de 30 (días) laborales** en casos de mayor complejidad.

Si la reclamación es presentada a través del Libro de Reclamaciones, el quejoso recibirá respuesta en un **plazo máximo de 15 (quince) días hábiles** contados a partir de la fecha de la respectiva presentación.

La respuesta de ABARCA a la reclamación se remitirá por escrito, de forma duradera, siempre que sea posible por correo electrónico, y será completa y justificada, indicando, en concreto, las normas legales y reglamentarias, así como las condiciones contractuales aplicables.

En la respuesta se procurará utilizar un lenguaje claro y accesible, teniendo en cuenta el perfil del denunciante para que pueda ser plenamente ilustrado.

La respuesta también indicará las opciones que el denunciante tiene a su disposición para continuar con la tramitación de la denuncia en caso de que no esté de acuerdo con la solución/decisión presentada.

4.1.5. Registro y archivo

Con el fin de garantizar la máxima eficacia en el tratamiento de las reclamaciones recibidas, el empleado asignado a la función de gestión de reclamaciones en ABARCA mantendrá un adecuado sistema de registro de toda la información relativa a las denuncias recibidas y su respectiva gestión, así como un archivo de la documentación, accesible solo para los empleados asignados a la gestión de reclamaciones y exclusivamente a tal efecto.

a) Registro de Quejas

Las denuncias recibidas se numerarán correlativamente, registrando la siguiente información:

I. Tipología del objeto de la denuncia;

II. Tiempo máximo de respuesta;

III. Sentido de respuesta al denunciante;

IV. Quejas que fueron objeto de evaluación por parte del proveedor;

V. Las reclamaciones se referían a situaciones en las que hubo intervención de un intermediario de seguros;

VI. Las reclamaciones relativas a situaciones en las que hubo intervención de un proveedor de servicios externo;

VII. Unidades de riesgo de comportamiento, en el caso de las compañías de seguros;

VIII. Análisis cualitativo del proceso de gestión de reclamaciones, incluidas las conclusiones extraídas y las medidas implantadas o por implantar, en especial si se concluye que se trata de una denuncia recurrente o que, por la importancia del asunto en cuestión, justifica una revisión de las denuncias en curso.

ABARCA asegura el tratamiento y análisis de los datos relativos a la gestión de reclamaciones, de forma preventiva, con el fin de detectar y corregir problemas recurrentes y/o de funcionamiento.

b) Archivo

La documentación asociada a la gestión de reclamaciones será archivada, disponiendo ABARCA de un fichero en formato digital y otro en formato papel, garantizando su legibilidad y estando disponible para su consulta durante un plazo de cinco años, que podrá ser superior si fuera necesario para el cumplimiento de obligaciones legales o para el ejercicio de los derechos de ABARCA, pero, en todo caso, sin perjuicio del cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

4.2.PROVEEDOR DEL CLIENTE

En caso de que ABARCA no responda a la reclamación en un **plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles o, en casos de especial complejidad, de 30 días hábiles** , o en caso de que el denunciante no esté de acuerdo con la decisión adoptada y no se haya iniciado ningún procedimiento judicial, arbitral o mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos, el denunciante podrá dirigir su reclamación al "**Proveedor del Cliente**" que, de forma totalmente gratuita e imparcial, analizará la situación denunciada y comunicará su decisión al Reclamante en un plazo **máximo de 30 (treinta) días hábiles** , pudiendo ser este plazo de **45 (cuarenta y cinco) días laborales** en casos de especial complejidad, debiendo ABARCA comunicar las recomendaciones que estime pertinentes en la materia.

4.2.1. Identificación y contactos del proveedor del cliente

Las reclamaciones dirigidas al Proveedor del Cliente podrán ser dirigidas a **la Dra.ª Paula Padrel de Oliveira** , en la Av. ª da República, n.º 6 – 4.º Esq., 1050-191 Lisboa, o por correo electrónico a "**ppo@vpsm.eu**".

El Proveedor del cliente se encuentra debidamente identificado en la página web de Abarca, en el campo "Información relevante para el cliente", que se puede consultar aquí https://www.abarcaseguros.com/seguros-de-caucion/ en el que se establece el "Reglamento de Proveedor del Cliente".

5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DE QUEJAS

El tratamiento de los datos personales relativos a los denunciantes, o a terceros, a los que Abarca tenga acceso mediante la presentación de la reclamación, se realizará de conformidad con lo dispuesto en la legislación europea y nacional en materia de protección de datos.

El titular de los datos puede tener acceso a la información que le concierne y solicitar, si lo desea, la respectiva corrección, modificación o eliminación, simplemente escribiendo a ABARCA, A/C Responsable de Protección de Datos – Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, n.º 1, 8.º F a, 1050 094 Lisboa, o a "dpo@abarcaseguros.com".

Los empleados de ABARCA implicados en la tramitación de siniestros están obligados a guardar confidencialidad sobre todos los hechos y/o informaciones relativos a tomadores, asegurados, beneficiarios o terceros perjudicados, de los que tengan conocimiento en el contexto y ejercicio de sus funciones.

El deber de confidencialidad continúa tras la finalización del ejercicio de las funciones en ABARCA, cesando únicamente en los supuestos legalmente previstos.

6. OTRAS ENTIDADES A LAS QUE SE PUEDEN DIRIGIR LAS RECLAMACIONES

En caso de no estar de acuerdo con la solución presentada y además de la posibilidad de acudir al Proveedor del Cliente, el reclamante también podrá, sin que ello perjudique el derecho a recurrir a la vía judicial ni implique la suspensión de los plazos para ello, dirigir su reclamación a las siguientes entidades:

- **Centro de Información, Mediación, Defensoría y Arbitraje de Seguros (CIMPAS):**

  Dirección:

  AV. Fontes Pereira de Melo nº 11, 9º Izquierda.

  1050 - 115 Lisboa

  Teléfono 213 827 700

  Correo electrónico: "geral@cimpas.pt"

➢ **A la Superintendencia de Seguros y Fondos de Pensiones (ASF):**

Dirección:

"ASF - Superintendencia de Seguros y Fondos de Pensiones"

Avenida República, 76

1600-205 Lisboa;

Por correo electrónico: "asf@asf.com.pt"; o, través de su página web: https://consumidor.asf.com.pt/PedidosSite/triagem-rec .

En este contexto, cabe señalar que ABARCA colaborará siempre con el resto de las entidades en la gestión de las reclamaciones que se presenten, facilitando las aclaraciones necesarias para facilitar su resolución.

7. MODELO ORGANIZATIVO

- **Consejo Administrativo**

Es el máximo órgano responsable de la aprobación de este Reglamento y de la supervisión de su cumplimiento, ayudado por las funciones de gestión de reclamaciones y verificación del cumplimiento y por auditoría interna.

- **Centro de Gestión de Reclamaciones**

Centralizará la información relativa a los mismos, asegurando su accesibilidad incluyendo información y/o documentos relacionados, así como la plena colaboración de ABARCA para facilitar el acceso a la información/documentación que la ASF solicite a efectos de la gestión de denuncias.

Adicionalmente, deberá presentar al Consejo de Administración y al responsable de cumplimiento antes del 15 de enero de cada año, un informe sobre la participación y tratamiento de todas las denuncias recibidas en el año anterior.

- **Auditoría interna**

La Función de Auditoría Interna realizará auditorías con el fin de evaluar la efectividad del proceso de gestión de denuncias en la práctica, debiendo verificar, en particular, el respectivo cumplimiento de los procedimientos definidos en este Reglamento.

8. DEBERES DE INFORMAR A LA AUTORIDAD SUPERVISORA DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

a) **A finales de febrero**, ABARCA enviará a la ASF un informe sobre la gestión de denuncias con referencia al año anterior, el cual contendrá la siguiente información:

I. Rama, tipo o modalidad de seguro;

II. Tipología del objeto de la denuncia;

III. Tiempo medio de respuesta;

IV. Tiempo máximo de respuesta;

V. Sentido de respuesta al reclamante;

VI. Reclamaciones que fueron objeto de evaluación por parte del proveedor;

VII. Reclamaciones relativas a situaciones en las que hubo intervención de un intermediario de seguros;

VIII. Reclamaciones relativas a situaciones en las que hubo intervención de un proveedor de servicios externo;

IX. Unidades de riesgo conductual;

X. Análisis cualitativo del proceso de gestión de reclamaciones, incluidas las conclusiones extraídas y las medidas implantadas o por implantar, concretamente si se concluye que se trata de una reclamación recurrente o que, la importancia del asunto en cuestión justifica una revisión de los procedimientos en curso.

b) El informe será elaborado por la función responsable de la gestión de reclamaciones. c) La información relativa a los Puntos “I” a “IX” se envía a través del Portal ASF y se presenta de acuerdo con los mapas de informes relativos a la actividad aseguradora disponibles en el sitio web de ASF.

d) Respecto al Punto “X”, la información prevista en el mismo será enviada en un documento pdf y contendrá los siguientes elementos:

I. El objeto de la reclamación;

II. Ramo o tipos de seguros;

III. Principales causas de la reclamación;

IV. Calidad de los reclamantes (tomador, asegurado, beneficiario o tercero perjudicado, en el ámbito de la actividad aseguradora, o asociado, contribuyente, partícipe

o beneficiario, en el ámbito de la actividad de gestión de fondos de pensiones);

V. Principales causas de reclamaciones en los contratos donde hubo intervención de un intermediario de seguros o de un proveedor de servicios externo;

VI. Tipo de decisión sobre el siniestro, incluida la identificación de los ramos o tipos de seguros y fondos de pensiones en los que hubo un mayor número de respuestas favorables y un mayor número de respuestas desfavorables;

VII. Indicación, en su caso, de los posibles factores que justifiquen las oscilaciones observadas en la evolución analizada en cada uno de los subapartados del párrafo anterior;

VIII. Medidas implementadas y por implementar a la vista del análisis y conclusiones extraídos para el año al que se refiere el informe;

IX. Las medidas aplicadas en el ejercicio al que se refiere el informe a la vista del análisis y conclusiones extraídas del ejercicio anterior.

9. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO

La función de cumplimiento, basándose en el informe de la función responsable de la gestión de reclamaciones, asistirá al Consejo de Administración en la salvaguarda de la eficacia y conformidad del presente Reglamento con la legislación, las normas reglamentarias, las instrucciones de la ASF y la estructura orgánica de ABARCA, procurando revisarlo siempre que sea necesario.

10. HISTÓRICO Y CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Actividad	Responsable
3.0	Agosto 2022	Revisión	Compliance Officer
2.0	Noviembre 2020	Revisión	Compliance Officer
1.0	Septiembre 2017	Elaboración	Compliance Officer

Aprobado por el Consejo de Administración de Abarca el 27 de febrero de 2023.