

**PROVEEDOR DEL CLIENTE**

**Azuaga Seguros – Compañía de Seguros, S.A.**



---

## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTÍCULO 1 – OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTÍCULO 2 - FUNCIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTÍCULO 3 – ESTATUTO, MANDATO Y FUNCIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTÍCULO 4 – DEBER DE SECRETO</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTÍCULO 5 – PROCEDIMIENTO DE EXAMEN DE RECLAMACIONES</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTÍCULO 6 – INFORME ANUAL SOBRE LA EVALUACIÓN DE RECLAMACIONES POR EL PROVEEDOR</b> .....	<b>8</b>
<b>2. HISTÓRICO Y CONTROL DE VERSIONES</b> .....	<b>8</b>

### 1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la necesidad de dotar a la gestión de las reclamaciones de procedimientos que garanticen su eficacia, asegurando, en la medida de lo posible, que constituye una forma eficaz y eficaz de resolver las incidencias comunicadas, ya sea por clientes o por terceros, permitiendo, al mismo tiempo, mejorar la calidad de los servicios que presta, **ABARCA – COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.**, con sede en Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, nº 1 - 9º I, 1050-094 Lisboa, Lisboa, con un capital social totalmente desembolsado de 10.150.000 € (diez millones ciento cincuenta mil euros), inscrita en el Registro Mercantil de Lisboa con el número único de registro y la persona jurídica 513851020, en adelante "**ABARCA**" aprueba el nuevo **Reglamento de Funcionamiento del Cliente Proveedor**, de modo que refleje no solo las normas jurídicas relativas a esta materia, a saber, el régimen jurídico de acceso y ejercicio de la actividad aseguradora y reaseguradora (RJASR), aprobado por la Ley n.º 147/2015, de 9 de septiembre (RJASR), sino también todas las normas reguladoras de la Superintendencia de Seguros y Fondos de Pensiones (ASF), con énfasis en la Norma Regulatoria **Nº 7/2022-R, de 7 de junio**, (NR 7/2022-R).

### ARTÍCULO 1 – OBJETO

El presente documento tiene por objeto definir la condición de **Proveedor del Cliente de ABARCA – Companhia de Seguros, S.A.**, en lo sucesivo denominado "Defensor del Cliente", abreviado, refiriéndose a sus funciones y a los procedimientos que deben observarse en el contexto de su ejercicio, de conformidad con el marco jurídico y reglamentario aplicable.

### ARTÍCULO 2 - FUNCIONES

El Proveedor del Cliente tiene facultades consultivas y competencia para valorar las reclamaciones que le presenten los tomadores, asegurados, beneficiarios y/o terceros perjudicados, **sin que se les cobre ningún cargo**, en relación con actos u omisiones de ABARCA que no hayan sido resueltos por la respectiva área de gestión de reclamaciones, no impidiendo su intervención y decisiones sobre el derecho a recurrir a otros mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos. y/o a los tribunales, no suspendiendo los plazos para el ejercicio de estos mismos derechos.

### ARTÍCULO 3 – ESTATUTO, MANDATO Y FUNCIONES

#### 3.1. Estatuto

1. El Proveedor de Cliente es un ciudadano de reconocido prestigio, cualificación, idoneidad e independencia y será nombrado por el Consejo de Administración.
2. ABARCA designará, a los efectos de desempeñar las funciones de interlocutor privilegiado con el Proveedor de Cliente, al empleado responsable de la función de verificación de cumplimiento, también interlocutor privilegiado con la ASF, que buscará facilitar la comunicación entre ambos y, actuando en coordinación con la función de gestión de reclamaciones, proporcionará al Proveedor toda la información y documentación necesaria para el ejercicio de sus respectivas funciones, aunque no los solicite expresamente.

### 3.2. Mandato

1. El mandato del Proveedor de Cliente tendrá una duración anual y podrá ser renovado por períodos iguales, a menos que alguna de las partes comunique su decisión de rescindir el mandato con un preaviso de treinta (30) días antes de la fecha de terminación del mandato actual.
2. En caso de que no se renueve el mandato del Proveedor del Cliente, se designará un sustituto a más tardar 10 (diez) días antes de que finalice el mandato del Proveedor del Cliente saliente. Además, esta designación se informará a la Autoridad de Supervisión de Seguros y Fondos de Pensiones (ASF) en un plazo máximo de 10 (diez) días a partir del inicio del nuevo mandato.
3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto anterior, el Proveedor del Cliente saliente será responsable de tramitar todas las reclamaciones que se le presenten hasta la fecha de terminación del mandato, independientemente de la fecha de su análisis.
4. Además de la expiración y otras causas de cese de funciones, previstas legal y contractualmente, el Proveedor del Cliente podrá cesar en sus funciones si concurre alguna de las siguientes circunstancias:
  - a) Muerte o imposibilidad física permanente que impida el ejercicio de funciones;
  - b) Pérdida de los requisitos para el ejercicio de las funciones;
  - c) Solicitud expresa de terminación del servicio/renuncia;
  - d) Por acuerdo entre las partes/revocación;
  - e) Incumplimiento grave y reiterado por parte del Defensor del Pueblo de las obligaciones legales, reglamentarias y contractuales en el marco del contrato con ABARCA;
  - f) Por determinación de la Autoridad de Supervisión de Seguros y Fondos de Pensiones (ASF);
  - g) En caso de una situación de incompatibilidad posterior, en particular:
    - I. El ejercicio de cualquier otra función en otras compañías de seguros;
    - II. Porque se encuentra en una situación de conflicto de intereses que puede afectar a su exención, en particular:
      - ✓ La posesión directa o indirecta, por parte propia, de su cónyuge, de la persona con la que tenga una unión de hecho, o de parientes de línea directa o en el primer grado de parentesco colateral, de una participación de al menos el 1% del capital social o de los derechos de voto en ABARCA o en una entidad que tenga una relación estrecha o de control con esta, o en un mediador de seguros que colabore con ella;
      - ✓ Ejercicio, por el mismo, de su respectivo cónyuge, persona unida de hecho, o pariente en línea directa o de primer grado en línea colateral, de funciones de miembro del órgano de administración, dirección, dirección o dirección de ABARCA o en una compañía de seguros o intermediario de seguros que colabore con ella, que esté en una relación estrecha o controladora con ella o en un intermediario de seguros;
      - ✓ Sí ejerce una actividad relacionada con una empresa de seguros que mantiene una relación estrecha o de control con ABARCA;

- ✓ Ejercicio, por parte propia, de actividad profesional en una sociedad de profesionales, cuando dicha sociedad de profesionales, sus socios, asociados o colaboradores, presten servicios a ABARCA o a una entidad que tenga una relación estrecha o de control con esta;
  - ✓ Si tiene, así como su respectivo cónyuge, pariente o afín en línea recta o en segundo grado de parentesco colateral, un interés que le permitiría ser demandante en el contexto del proceso en análisis;
  - ✓ Si ha evaluado la situación reclamada en cualquier otra capacidad.
5. A efectos del punto e) del punto anterior, las causas del cese del Proveedor del Cliente serán siempre objeto de una evaluación específica por parte del Consejo de Administración.

### 3.3. Funciones

1. Las funciones del Proveedor del Cliente son transversales a todos los sectores de la actividad de ABARCA, materializándose en la valoración de las reclamaciones presentadas por tomadores, asegurados, beneficiarios y/o terceros perjudicados, relacionadas con acciones u omisiones de ABARCA, siempre que las reclamaciones cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 5 de este Reglamento de Funcionamiento.
2. A los efectos del ejercicio de sus funciones, el Proveedor del Cliente podrá solicitar a ABARCA la documentación e información que sea necesaria para la correcta valoración de la reclamación, velando siempre por el cumplimiento de la legislación nacional y europea en materia de confidencialidad, ciberseguridad y protección de datos.
3. El Proveedor del Cliente cooperará con el Consejo de Administración con vistas a resolver las reclamaciones, en particular de la siguiente manera:
  - a) Evaluar todas las reclamaciones que le sean reportadas y, a partir del análisis de los procedimientos y decisiones de ABARCA, transmitir su recomendación, y podrá prever medidas correctivas o que tengan por objeto ajustar uno o más de los procedimientos implementados por ella;
  - b) Responder al Consejo de Administración cuando se le pregunte sobre el desempeño de sus funciones;
  - c) Cumplir con los deberes de comunicación y divulgación previstos en la ley y en las normas reguladoras de la Autoridad de Supervisión de Seguros y Fondos de Pensión (ASF).
4. Las funciones del Proveedor de Cliente, al ser de carácter consultivo, no le otorgan la facultad de revocar o modificar las decisiones de ABARCA, debiendo dirigir al Consejo de Administración las recomendaciones y sugerencias que considere pertinentes respecto al tratamiento de la reclamación examinada.
5. El Defensor del Pueblo goza de total independencia y no puede ser considerado responsable de las evaluaciones y recomendaciones que realice, de conformidad con el punto anterior, ni de las opiniones que exprese en el contexto del ejercicio de sus funciones, excepto en caso de intención demostrada.
6. Además de ser independiente, el Proveedor del Cliente ejerce sus funciones de manera autónoma en relación con ABARCA, y podrá, si así lo desea, asignar empleados para el desempeño de las funciones, siempre que los

identifique previamente ante ABARCA y se comprometan a cumplir con el deber de secreto y demás normas contenidas en este Reglamento.

7. El Proveedor del Cliente deberá, siempre que sea requerido, proporcionar aclaraciones y cooperar con la Autoridad de Supervisión de Seguros y Fondos de Pensión (ASF) en el ejercicio de su función de supervisión.

### ARTÍCULO 4 – DEBER DE SECRETO

1. El Proveedor del Cliente y sus colaboradores salvaguardarán la confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso en el contexto y en el ejercicio de sus funciones.
2. El deber de secreto se mantendrá en caso de terminación del servicio, independientemente de la causa.

### ARTÍCULO 5 – PROCEDIMIENTO DE EXAMEN DE RECLAMACIONES

#### 5.1. Requisitos de las reclamaciones

1. En el Reglamento, por reclamación se considera la manifestación de desacuerdo en relación con una posición de ABARCA, por acción u omisión, insatisfacción con el servicio prestado y situaciones de incumplimiento, no integrando este concepto las solicitudes de aclaración y negociaciones contractuales.
2. Los tomadores, asegurados, beneficiarios y/o terceros perjudicados podrán presentar al Proveedor del Cliente todas las reclamaciones que hayan presentado a ABARCA y a las que no hayan recibido respuesta en un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la reclamación o si no están de acuerdo con la solución presentada, el plazo de respuesta puede ser de 30 (treinta) días hábiles para asuntos de mayor complejidad.
3. Para ser apreciadas adecuadamente, las quejas deben ser reportadas por escrito y contener la siguiente información:
  - a) Identificación completa del denunciante, su representante (incluido el número de documento de identificación) y la calidad en que presenta la queja;
  - b) Información de contacto del demandante y del representante: teléfono, correo electrónico y/o dirección;
  - c) Declaración clara y fundamentada de los fundamentos de la queja y presentación de documentación justificativa de los hechos invocados;
  - d) información sobre los participantes en los procedimientos;
  - e) Fecha y lugar de la reclamación;
  - f) La concertación de la base de la queja se está dirigiendo al Defensor del Pueblo, especificando si ABARCA no recibió respuesta a la pregunta planteada o si no cumplió con el reclamo del reclamante, en este último caso, se debe adjuntar la copia respectiva.

#### 5.2. Procedimiento

1. El Reclamante podrá enviar las quejas a la atención del Proveedor del Cliente de ABARCA a los siguientes contactos:

**Cliente Proveedor de ABARCA – Companhia de Seguros, S.A.**

**Dra. PAULA PADREL DE OLIVEIRA**

**Dirección:** Av. <sup>a</sup> da República, n.º 6 – 4.º Esq., 1050-191 Lisboa

**Correo electrónico:** ppo@vpsm.eu

2. Todas las quejas serán analizadas por el Proveedor del Cliente, siendo responsabilidad del reclamante, si es necesario, proporcionar evidencia del envío de la reclamación.
3. Una vez recibida la reclamación, el Proveedor del Cliente la analizará a fin de confirmar si cumple con los requisitos de elegibilidad referidos en el "Párrafo I" de este artículo, debiendo previamente confirmar si ha sido objeto de una decisión previa por parte de ABARCA, con base en la información contenida en la misma o, en caso de dudas, consultando el Centro de Gestión de Reclamaciones de ABARCA.
4. Si se determina que la reclamación no ha sido previamente presentada a ABARCA, el Proveedor del Cliente informará al reclamante al respecto y se ofrecerá a remitirla a ABARCA para su consideración, en caso de que el reclamante lo solicite.
5. En el caso de que la reclamación haya sido valorada por ABARCA, pero el denunciante no aporte prueba de este hecho, el Centro de Gestión de Reclamaciones le remitirá, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde el contacto de esta última, una copia del expediente de reclamación junto con la decisión tomada.
6. Si la reclamación no cumple los requisitos mencionados en el "Párrafo I" de este artículo, y siempre que el Proveedor del Cliente disponga de información al respecto, informará al reclamante por escrito, en un medio duradero y accesible, preferentemente de forma digital, otorgándole un plazo adicional para subsanar las omisiones bajo pena de rechazo inmediato de la reclamación.
7. La reclamación también puede ser rechazada de forma inmediata en casos previstos por la legislación o normas reglamentarias y cuando:
  - a) Se omitan datos esenciales y no se haya subsanado dicha omisión dentro del plazo otorgado para ello;
  - b) Contengan contenido vejatorio o se presente de mala fe de manera manifiesta;
  - c) Han sido presentadas por el mismo reclamante y el Proveedor del Cliente ya se haya pronunciado al respecto;
  - d) Se refieran a asuntos cuya competencia para su evaluación esté limitada a órganos de arbitraje o judiciales, y éstos ya hayan emitido una resolución, o si hay un proceso pendiente para su evaluación y decisión por parte de dichos órganos.
8. El Proveedor del Cliente notificará, por escrito y en un medio duradero y accesible para el reclamante, la falta de elementos para la evaluación de las reclamaciones, y lo hará de manera razonada en un plazo máximo de 5 (cinco) días a partir de su recepción, a menos que no disponga de información a tal efecto.
9. Si la reclamación es admitida, el Proveedor puede, si lo considera pertinente para su evaluación, informar a ABARCA, a través del interlocutor designado, para que esta pueda expresar su posición en un plazo de 5 (cinco) días.
10. El Proveedor del Cliente tiene autonomía en la gestión de los procesos de reclamación, pero debe hacerlo de acuerdo con los principios de legalidad, celeridad, contradicción y proponer soluciones consensuadas que sean justas para ambas partes.

## Proveedor del Cliente

11. Siempre que lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos informados, el Proveedor del Cliente puede solicitar información o documentación adicional sobre el proceso tanto a ABARCA como al reclamante o a terceros, y puede programar una reunión para tal fin.
12. El Proveedor del Cliente deberá pronunciarse por escrito, en un medio duradero accesible al reclamante, preferiblemente en formato digital y de manera fundamentada, sobre las reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 30 (treinta) o 45 (cuarenta y cinco) días hábiles, según la complejidad de cada caso, contados a partir de su recepción o desde la fecha en que se subsanen posibles omisiones por parte del reclamante.
13. En su pronunciamiento sobre la reclamación, el Proveedor del Cliente podrá dirigir a ABARCA las recomendaciones que estime pertinentes.
14. Si el Proveedor del Cliente considera que el reclamante tiene razón – total o parcialmente – ABARCA tiene 20 (veinte) días para comunicar si está de acuerdo con la evaluación del Proveedor del Cliente y se adhiere o no a la solución propuesta, presentando el razonamiento respectivo.
15. El Proveedor del Cliente deberá comunicar al reclamante la decisión de ABARCA en un plazo máximo de 10 (diez) días a partir de la fecha de dicha comunicación.
16. Cualquier recomendación que el Proveedor del Cliente considere necesario dirigir a ABARCA será publicada en el sitio web de ABARCA durante un período mínimo de tres (3) años, de acuerdo con lo establecido por las normas legales y reglamentarias.

### ARTÍCULO 6 – INFORME ANUAL SOBRE LA EVALUACIÓN DE RECLAMACIONES POR EL PROVEEDOR

1. El Proveedor del Cliente debe, para efectos de lo establecido en el Punto 16 del Artículo anterior, enviar al Consejo de Administración de ABARCA y a la Autoridad de Supervisión de Seguros y Fondos de Pensiones (ASF) antes de finales de enero de cada año, la siguiente información:
  - a) Identificación de ABARCA;
  - b) Objeto de la recomendación;
  - c) Recomendación;
  - d) Información relativa a la aceptación o no de la Recomendación por parte de ABARCA, y su justificación.
2. En caso de no haber emitido ninguna recomendación, el Proveedor debe informar a la Autoridad de Supervisión de Seguros y Fondos de Pensiones (ASF) dentro del plazo mencionado anteriormente.

### 2. HISTÓRICO Y CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ACTIVIDAD	ELABORADO
1.0	Diciembre 2022	Elaboración	Compliance Officer