

Reglamento para la Defensa del Cliente  
de Tokio Marine Europe S.A,  
Sucursal en España.

Marzo de 2022

## **REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE DE TOKIO MARINE EUROPE SA, SUCURSAL EN ESPAÑA**

### **ARTÍCULO PRELIMINAR**

Mediante la aprobación del presente Reglamento se regula la actividad del Departamento de Atención al Cliente de **Tokio Marine Europe SA, Sucursal en España**, (en adelante denominada "**TME Sucursal en España**"), de conformidad con lo exigido por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y 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 presente Reglamento tiene por finalidad regular los requisitos, procedimientos y actividad en general que debe observar el Servicio de Atención al Cliente de TME Sucursal en España, con el propósito de garantizar en todo momento un adecuado cumplimiento de la normativa en materia de transparencia y atención a la clientela de la entidad.

### **TITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**

#### **ARTÍCULO 1.- Objeto**

Constituye el objeto del presente Reglamento la definición de la estructura organizativa, funcionamiento y actividad del Servicio de Atención al Cliente, y los procesos relativos a la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que los clientes de TME Sucursal en España presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con 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.

A efectos del contrato de seguro se consideran clientes o usuarios de los servicios financieros los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y causahabientes de cualquiera de ellos.

#### **ARTÍCULO 2.- Ámbito de actuación**

Este Reglamento será de aplicación a todas las quejas y reclamaciones transmitidas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por la TME Sucursal en España, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

A este respecto tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por TME Sucursal en España que sean presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de TME Sucursal en España que

supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

## **TÍTULO II.- DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE**

### **ARTÍCULO 3.- Designación y elegibilidad del Titular y Titular Suplente del Departamento de Atención al Cliente**

El Titular del Departamento de Atención al Cliente, será designado por el Director General de TME Sucursal en España y comunicado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en lo sucesivo, "DGSFP").

Del mismo modo, el Director General de TME Sucursal en España podrá designar un Titular Suplente para los supuestos en los que el Titular por ausencia, imposibilidad, enfermedad o baja, no pudiera desempeñar temporalmente sus funciones. En estos supuestos, el Titular Suplente asumirá y ejercerá las funciones propias del Titular. El nombramiento de dicho Titular Suplente deberá ser comunicado a la DGSFP.

En ambos casos, la designación deberá recaer en una persona perteneciente a la plantilla del grupo Tokio Marine HCC, y deberá corresponder a personas con honorabilidad comercial y profesional, y conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones relativas a la resolución de las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

A los efectos previstos en este Reglamento, poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad aseguradora en los ramos autorizados a TME Sucursal en España tanto en la propia entidad como en otras entidades aseguradoras.

En ningún caso podrán ser designados Titular o Titular Suplente del Departamento de Atención al Cliente quienes ostenten la condición de miembro del Consejo de Administración de TME o de cualquier otra sociedad perteneciente al mismo Grupo de Sociedades en los términos previstos en el artículo 42 del vigente Código de Comercio.

### **ARTÍCULO 4.- Duración del cargo del Titular y del Titular Suplente del Departamento de Atención al Cliente.**

La duración del cargo del Titular y, en su caso, del Titular Suplente del Departamento de Atención al Cliente, tendrá carácter indefinido.

La designación del cargo del Titular y del Titular Suplente del Departamento de Atención al Cliente, cesará en los siguientes supuestos:

1. El cese o extinción de la relación laboral con Tokio Marine HCC, cualquiera que sea su causa.
2. La renuncia del Titular o del Titular Suplente debidamente aceptada.
3. El quedar incurso en causa de incompatibilidad o conflicto de intereses para el ejercicio del cargo según lo previsto en este Reglamento o en la Legislación vigente en cada momento.

## **ARTÍCULO 5.- Autonomía e incompatibilidades del Titular y del Titular Suplente del Departamento de Atención al Cliente.**

El Titular y el Titular Suplente del Departamento de Atención al Cliente deberán tomar sus decisiones de manera autónoma en el ámbito de su actividad, evitándose conflictos de interés.

En este sentido, todos los departamentos y servicios de la entidad deben facilitar al Servicio de Atención al Cliente de TME Sucursal en España, toda la información que sea solicitada por los mismos en el ejercicio de sus funciones.

## **ARTÍCULO 6. Funciones del Departamento de Atención al Cliente.**

El Departamento de Atención al Cliente tendrá como funciones:

1. Atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los Tomadores, Asegurados, Beneficiarios y/o Terceros perjudicados, siempre que las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.
2. Realizar recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
3. Elaborar el informe anual explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido que la legislación vigente en cada momento determine.
4. Mantener un registro donde tomar nota de las quejas y reclamaciones atendidas con, al menos información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, cuantías e importes afectados, y fecha de resolución de la queja o reclamación.
5. Atender, a través del Titular y, en su caso, del Titular Suplente del Departamento de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP pueda efectuar a TME Sucursal en España, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que determine el Reglamento del Servicio de Reclamaciones de la DGSFP.
6. Velar por el cumplimiento de las obligaciones de información de los clientes previstas en el artículo 9 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

En cualquier caso, quedarán excluidas de la competencia del Departamento de Atención al Cliente:

1. Las quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
2. Recursos o acciones que se pretendan tramitar como quejas o reclamaciones y su conocimiento sea competencia de los órganos administrativos o judiciales.
3. Las quejas o reclamaciones respecto de hechos o circunstancias que se encuentren pendientes de resolución o litigo por órganos administrativos o judiciales o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
4. Las quejas o reclamaciones que omitan datos esenciales para la tramitación de la queja o reclamación, no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
5. Las quejas o reclamaciones que se estuvieran tramitando simultáneamente con un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

## **ARTÍCULO 7. Organización y medios del Departamento de Atención al Cliente.**

El Departamento de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. TME Sucursal en España adoptará las acciones necesarias para que el personal al servicio del Departamento de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de sus productos y servicios de seguro.

Asimismo, todos los departamentos y servicios de TME Sucursal en España quedan obligados a facilitar al Departamento de Atención al Cliente, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Por su parte, TME Sucursal en España adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información que requiera el Departamento de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad y eficacia de forma coordinada.

## **TITULO III.- RELACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE**

### **ARTÍCULO 8.- Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP.**

El Titular del Departamento de Atención al Cliente, o en su defecto el Titular Suplente, son las personas designadas para atender los requerimientos que desde el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP puedan efectuar a TME Sucursal en España en ejercicio de sus funciones.

### **ARTÍCULO 9.- Obligación de Información a los clientes**

La información relativa al Servicio de Atención al Cliente se encuentra disponible en la página web de TME Sucursal en España, con indicación de su dirección postal y electrónica a estos efectos, así como en la póliza entregada al cliente.

### **ARTÍCULO 10.- Relaciones inter-departamentales**

En este sentido, todos los departamentos y servicios de la entidad deben facilitar al Servicio de Atención al Cliente de TME Sucursal en España, toda la información que sea solicitada por el mismo en el ejercicio de sus funciones.

## **TITULO IV.- PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **ARTÍCULO 11.- Lugar de presentación y plazo para formular las quejas o reclamaciones**

En caso de cualquier tipo de queja o reclamación sobre el contrato de seguro, el Tomador, Asegurado, Beneficiario y/o Tercero perjudicado, deberán dirigirse para su resolución:

1. Al Departamento de Atención al Cliente del Asegurador, -mediante escrito dirigido a: TME Sucursal en España, Torre Diagonal Mar, Josep Pla 2, Piso 10º, 08019 Barcelona, España.
2. A la dirección de correo electrónico: [sac@tmhcc.com](mailto:sac@tmhcc.com)
3. En la oficina abierta al público de TME Sucursal en España.

El plazo máximo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos (2) años a contar desde la fecha en la que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o

reclamación.

Una vez recibida las quejas o reclamaciones en el Departamento de Atención al Cliente, el cual conocerá siempre en primera y única instancia de todas las quejas y reclamaciones, éste acusará recibo por escrito. Si la queja o reclamación ha sido recibida por cualquier oficina abierta al público o cualquier otro departamento de la Sociedad, éste la remitirá al Departamento de Atención al Cliente informando al reclamante que es dicho Departamento el encargado de conocer, en primera y única instancia todas las quejas o reclamaciones

#### **ARTICULO 12.- Forma de presentar y contenido de las quejas y reclamaciones**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación fehaciente y debidamente acreditada, en soporte papel o en soportes informáticos 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 el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE, y la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
2. En el documento de las quejas y reclamaciones se hará constar:
  - A. El nombre, apellidos y domicilio del interesado o, en su caso de su representante debidamente acreditado; número del Documento nacional de Identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las Jurídicas.
  - B. Motivo de la queja o reclamación especificando claramente las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
  - C. Oficina u oficinas departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - D. Se hará constar expresamente que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación este siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo arbitral o judicial.
  - E. Lugar, fecha y firma.
  - F. Se aportarán todas las pruebas documentales que obren en poder del reclamante en las que se fundamente su queja o reclamación.
3. La presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente son gratuitas para los clientes.

#### **ARTICULO 13.- Admisión a trámite.**

1. Recibida la queja o reclamación en el Departamento de Atención al Cliente este acusará recibo por escrito dejando constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos de cómputo del plazo y procederá a la apertura de expediente.
2. Si el Departamento de Atención al Cliente detectase algún defecto subsanable en la queja o reclamación requerirá al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane tal defecto apercibiéndole de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a los que se refiere el

párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo para la resolución de la queja o reclamación.

3. Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de una queja o reclamación en los casos, establecidos en el Artículo 4 de este Reglamento, en los que el asunto no es competencia del Departamento de Atención al Cliente, y/ o cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de quejas o reclamaciones previsto en el artículo 7 de este Reglamento.
4. Cuando se entienda como no admisible a trámite una queja o reclamación se pondrá esto de manifiesto al interesado mediante decisión motivada dándole un plazo de 10 días naturales para que presente sus alegaciones cuando el reclamante haya contestado y se mantengan las causas de inadmisión se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **ARTICULO 14.- Tramitación.**

1. El Departamento de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de TME Sucursal en España todos los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para resolver la queja o reclamación. Esta información deberá remitirse por los departamentos afectados en el plazo de 15 días desde su solicitud.
2. El Departamento de Atención al Cliente deberá resolver en el plazo de **DOS MESES** cuando el reclamante no sea un consumidor, o **UN MES** cuando tenga la condición de consumidor, desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.

#### **ARTICULO 15.- Allanamiento y desistimiento.**

1. Si a la vista de la queja o reclamación TME Sucursal en España rectifica su decisión respecto a la queja o reclamación a satisfacción del reclamante deberá comunicarlo al departamento o servicio correspondiente y justificarlo documentalmente ante el mismo, procediéndose al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. El reclamante podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento, lo que dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento, procediéndose en tal caso al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

#### **ARTÍCULO 16.- Finalización y Notificación.**

1. La tramitación de la queja o reclamación deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, cuando el reclamante no tenga la condición de consumidor, o de un mes, en el resto de supuestos, contados ambos plazos desde la fecha en que la queja o reclamación fue presentada en el Departamento de Atención al Cliente.
2. Cualquier decisión que se adopte por el Departamento de Atención al Cliente, será siempre motivada y contendrá conclusiones claras sobre la queja o reclamación planteada basándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable así como en las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. Cualquier decisión que se adopte por el Departamento de Atención al Cliente será notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos electrónicos o telemáticos, según haya designado de forma expresa el reclamante y siempre que permitan acreditar su recepción por el destinatario. En ausencia de tal designación la decisión se notificará a través del mismo

medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

En caso de efectuar la notificación por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, éstos deberán permitir la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplir con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE, y la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

4. Las decisiones del Departamento de Atención al Cliente favorables al reclamante vincularán a TME Sucursal en España. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Si la resolución resulta favorable al reclamante y TME Sucursal en España viniera obligada al abono de cantidades dinerarias, deberá proceder a cumplirla en el plazo máximo de 20 días naturales a contar desde que hubiera tomado conocimiento de dicha resolución.

## **TITULO V.- INFORME ANUAL**

### **ARTÍCULO 17.- Informe Anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Director General de TME Sucursal en España, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido que determine la legislación vigente en cada momento.

De conformidad con el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, el contenido mínimo de este informe será:

- A. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados
- B. Resumen de las decisiones dictadas con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante
- C. Criterios generales contenidos en las decisiones.
- D. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

## **TÍTULO VI.- DISPOSICIONES FINALES**

El presente Reglamento estará en vigor a partir de la fecha de aprobación del mismo por el Director General de la Sucursal.