

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE HOUSTON CASUALTY
COMPANY, SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**

ARTÍCULO PRELIMINAR

Mediante el presente Reglamento se regula la actividad del Departamento de Atención al Cliente de HOUSTON CASUALTY COMPANY SEGUROS Y REASEGUROS S.A., en adelante denominada en este Reglamento como HCC EUROPE.

En defecto de regulación específica en este Reglamento se aplicará supletoriamente 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 Asegurado de las Entidades Financieras.

TITULO I.- DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

ARTÍCULO 1º. Designación y elegibilidad del Titular del Departamento de Atención al Cliente.

El Titular del Departamento de Atención al Cliente, será designado por el Consejo de Administración de HCC EUROPE. La designación deberá recaer en una persona perteneciente a la plantilla de HCC EUROPE, y deberá corresponder a personas con honorabilidad comercial y profesional, y conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

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 HCC EUROPE tanto en la propia entidad como en otras entidades aseguradoras.

En ningún caso podrá ser designado Titular del Departamento de Atención al Cliente quien ostente la condición de miembro del Consejo de Administración de HCC EUROPE 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 2º. Duración del cargo del Titular del Departamento de Atención al Cliente.

La duración del cargo del Titular del Departamento de Atención al Cliente tendrá carácter indefinido.

La designación del cargo del Titular del Departamento de Atención al Cliente podrá ser revocada en los siguientes supuestos:

1. El cese o extinción de la relación laboral con HCC EUROPE, cualquiera que sea su causa.
2. La renuncia del Titular debidamente aceptada.

3. El cese del cargo acordado por el Consejo de Administración de HCC EUROPE.
4. 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 3º. Autonomía e incompatibilidades del Titular del Departamento de Atención al Cliente.

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

ARTÍCULO 4º. 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 cliente 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 del Departamento de Atención al Cliente, los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado pueda efectuar a HCC EUROPE en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que determine el Reglamento del Comisionado para la defensa del cliente y de los servicios financieros.
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 litigio 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 5º. Organización y medios del Departamento de Atención al Cliente.

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados el cumplimiento de sus funciones. HCC EUROPE 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 HCC EUROPE 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, HCC EUROPE adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por 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 II.- RELACIONES ENTRE EL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE Y EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DE ASEGURADOS Y DEL PARTICIPE EN PLANES DE PENSIONES.

ARTÍCULO 6º. Comunicaciones.

El Titular del Departamento de Atención al Cliente es la persona designada para atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Participe en Planes de Pensiones puedan efectuar a HCC EUROPE en ejercicio de sus funciones.

TITULO III.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

ARTÍCULO 7º. Lugar de presentación y plazo para formular las reclamaciones

En caso de cualquier tipo de 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: HCC EUROPE, C/Chile 8 Edificio Azasol, Planta 1º Las Rozas (Madrid) 28290 o al fax nº (91) 556.75.26

2. A la dirección de correo electrónico: sac@hcc europe.com
3. Ante cualquier oficina abierta al público de HCC EUROPE.

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 la reclamación en el Departamento de Atención al Cliente, el cual conocerá siempre en primera y única instancia de todas las reclamaciones, éste acusará recibo por escrito. Si la 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 reclamaciones

ARTICULO 8°. Forma de presentar y contenido de las reclamaciones

1. La presentación de la reclamación 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 la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica.
2. En el documento de la reclamación 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 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 reclamación,
 - D. Se hará constar expresamente que el reclamante no tiene conocimiento de que la 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 reclamación.
3. La presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente son gratuitas para los clientes.

ARTICULO 9 °. Admisión a trámite

1. Recibida la reclamación en el Departamento de Atención al Cliente este acusará recibo por escrito dejando constancia de la fecha de presentación de la 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 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 reclamación.

3. Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de una 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 10°. Tramitación.

1. El Departamento de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de la reclamación tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de HCC EUROPE todos los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para resolver la reclamación. Esta información deberá remitirse por los departamentos afectados en el plazo de 15 días como máximo desde que el Departamento de Atención al Cliente la solicite.
2. El Departamento de Atención al Cliente deberá resolver dentro de los cuarenta y cinco días naturales siguientes a la fecha de presentación de la reclamación

ARTICULO 11°. Allanamiento y desistimiento.

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

ARTÍCULO 12 °. Finalización y Notificación.

1. La tramitación de la reclamación deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses contados desde la fecha en que la 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 reclamación planteada basándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables 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 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 la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica

4. La decisión del Departamento de Atención al Cliente favorables al reclamante vincularán a HCC EUROPE S. 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 HCC EUROPE 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 IV.- INFORME ANUAL

ARTÍCULO 13º. INFORME ANUAL.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de HCC EUROPE, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido que determine la legislación vigente en cada momento. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de HCC EUROPE.

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 reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las 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.