

PREÁMBULO

En virtud de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero así como las disposiciones recogidas en la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor al cliente de las entidades financieras, el Grupo Admiral y, en concreto, la Dirección General de Admiral Insurance Services Sucursal en España constituye el Servicio de Atención al Cliente, que se configura como un departamento autónomo e independiente en el ejercicio de sus funciones y aprueba este Reglamento con el objeto de ofrecer un servicio que solucione las quejas y reclamaciones de una manera eficiente y satisfactoria.

En el grupo Admiral, creemos que la manera más eficaz de atender las quejas y reclamaciones de nuestros clientes es actuar con la mayor proximidad a los mismos, mediante el estudio riguroso y resolución conforme a derecho, de los expedientes a los que den lugar.

**Reglamento Servicio de Atención al Cliente
De**

Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España.

1º Del Titular

1.1 Se acuerda y aprueba por la Dirección General de Admiral Insurance Company Ltd. Sucursal en España el nombramiento de, NIF, como titular del Servicio de Atención al Cliente, con domicilio a efectos de notificaciones en Calle la Rioja 13, CP41001, Sevilla.

1.2 La elección de nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente será por mayoría de dos tercios de los miembros del comité de Dirección u análogo de Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España.

1.3. Causas de inelegibilidad e incompatibilidad:

No podrá ser elegido Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Quien realice actividades de marketing, comerciales, de suscripción de pólizas o tramitación de siniestros en la Compañía,
- b) Tenga antecedentes penales por delitos dolosos,
- c) No tenga cualificación, honorabilidad y experiencia profesional.
- d) Quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con el artículo 13 del C. Comercio.

1.4. Duración del mandato.

La duración del mandato, será anual. Su mandato se prorrogará anualmente de forma tácita por igual periodo de tiempo. Se entenderá prorrogado el mandato si en el plazo de 2 meses antes de la terminación de cada una de las prórrogas no hay una oposición expresa por cualquiera de las dos partes.

1.5 Causas de cese:

- a) Incurrir en causa de inelegibilidad y/o incompatibilidad.
- b) Cese o extinción de la relación laboral.
- c) Renuncia debidamente aceptada.
- d) Jubilación.

d) Acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad.

e) Por existencia de conflicto de interés en la toma de decisiones.

El cese se producirá de forma automática desde que la Compañía conozca este hecho, procediendo al nombramiento del nuevo Titular a la mayor brevedad posible y, en todo caso, dentro de los 15 días siguientes desde que se produjo la vacante.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento, incurra en cualquiera de las causas de incompatibilidad o cese anteriormente señaladas.

1.6 Tal y como establece la Orden Ministerial ECO 734/2004, de 11 de marzo, la designación del Titular del Departamento de Atención al Cliente, y cualquier modificación que se realice, se comunicará al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en el Plan de Pensiones y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

2º Ámbito de Aplicación y funcionamiento.

El Servicio de Atención al Cliente de Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España, conocerá de las siguientes causas:

- a) De las reclamaciones de los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicado o derechohabientes de cualquiera de ellos, que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos suscritos con Admiral Insurance Company Limited, de la normativa de transparencia y protección de clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.
- b) De las quejas de los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicado o derechohabientes de cualquiera de ellos, que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos suscritos con Admiral Insurance Company Limited, de la normativa de transparencia y protección de clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

Se entiende por queja, las referidas al funcionamiento de los servicios prestados por la Compañía a los usuarios, como las tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Se entiende por reclamación, las presentadas por tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados, o derechohabientes de cualquiera de ellos, que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su

interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Compañía, que supongan para quien las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa legal aplicable, o de las buenas prácticas y usos financieros.

Quedará excluida cualquier cuestión sometida o resuelta por una decisión judicial, administrativa o arbitral.

3º Requisitos formales de las reclamaciones.

3.1.- La presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente, o mediante representación, debidamente acreditada, en soporte de papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos se ajustará a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

3.2 El plazo para presentar las reclamaciones será de dos años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El cliente deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos.

En este sentido, el Servicio acusará recibo por escrito, y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

3.3. La entidad tendrá en sus oficinas impreso para la formulación de las quejas o reclamaciones. No obstante, la entidad admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación.

- a) Nombre y apellidos y domicilio del interesado, o de persona que le represente, de forma debidamente acreditada.
- b) Número del Documento Nacional de Identidad para la persona físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- c) Número de póliza o contrato.
- d) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento así como las oficinas, el departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- e) Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- f) Lugar, fecha y firma del reclamante, o su representante previa acreditación documental de mandamiento o autorización.

El reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y que fundamenten su queja o reclamación.

3.4.- Las reclamaciones podrán ir dirigidas, junto con la documentación acreditativa en la que fundamente su pretensión a:

- a) Departamento de Calidad - Servicio de Atención al Cliente, de Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España, Apartado de Correos 4664, de Sevilla
- b) Dirección de correo electrónico: calidad@balumba.es.
- c) Por Fax al número: 902 934 833
- d) Cualquiera de las oficinas abiertas al público de Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España”

3.5 Recibida la queja o reclamación, el Servicio procederá a la apertura del expediente. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado sin que se le pueda exigir su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

3.6 En los supuestos en los que la identidad del reclamante no quede suficientemente acreditada o no hayan podido establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

No se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses, previsto para resolver, el plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores.

3.7 Podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación, no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/724/2004, de 11 de Marzo.

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

Cuando entienda el Servicio no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, teniendo un plazo de 10 días naturales para que presente alegaciones. En el caso de ser de nuevo inadmitida la queja o reclamación, podrá dirigirse el interesado al Comisionado del Defensor del Asegurado.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera. En este caso, el Servicio de Atención al Cliente comunicará al interesado el cese de las gestiones.

4º Resolución.

4.1 El Servicio de Atención al Cliente de Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España, resolverá todas las reclamaciones y quejas recibidas en un plazo no superior a dos meses desde la fecha de presentación.

4.2 Toda resolución deberá ser motivada y contener conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros, debiendo indicar al interesado los derechos que le asisten.

En el supuesto de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores, se aportarán al reclamante las razones que la justifiquen.

La resolución deberá ser notificada de cualquier forma que permita el conocimiento de su recepción por el interesado, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos,

electrónicos o telemáticos, a elección de los interesados, y cumpliendo con los requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

4.3 Tras resolución por parte del Servicio de Reclamaciones de Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España, si el asegurado no está conforme con la resolución dada a su reclamación, puede dirigirse al Comisionado para la Defensa del Asegurado, en la Dirección General. De Seguros y Fondos de Pensiones, Pº Castellana 44, 28046, Madrid.

Esta información sobre la facultad que asiste al reclamante de acudir al Comisionado, constará de forma expresa en la resolución.

También, podrá dirigirse al Comisionado en el caso de que no haya una resolución expresa por parte del Servicio una vez hayan transcurrido los 2 meses de plazo desde que se haya acusado recibo de la reclamación o, cuando la reclamación haya sido inadmitida o su petición desestimada, total o parcialmente.

5º Desistimiento y allanamiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, se comunicará a la instancia competente y se justificará documentalmente salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En estos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación, notificándose al interesado.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

6º Información a los clientes.

Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España, tiene a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web la información siguiente:

- a) La existencia y funciones de un departamento o servicio de atención al cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o Servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.

c) Referencia al Comisionado para la protección del Asegurado, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el Comisionado.

d) El reglamento de funcionamiento del departamento del Servicio de Atención al Cliente.

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

2. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado de Defensa del Asegurado.

7º Relación con el Comisionado de Defensa del Asegurado.

La persona encargada de la relación con el Comisionado de Defensa del Asegurado será el Titular del Servicio de Atención al Cliente y cumplirá con los requerimientos que el Comisionado pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones.

8º Del Informe anual del Servicio de Atención al Cliente de Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España

Antes del fin de primer trimestre de cada año, se presentará ante del Comité de Dirección de Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España, un informe explicativo del desarrollo de la actividad durante el ejercicio precedente, reflejando:

- a) Resumen estadístico de quejas y reclamaciones atendidas.
- b) Resumen de las resoluciones tanto a favor de Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España como desfavorables a Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España.
- c) Parámetros y criterios generales de decisión.
- d) Recomendaciones y sugerencias para estudio y análisis.

Este resumen, se incluirá en la memoria anual de Admiral Insurance Company Limited, Sucursal en España.