

**[REGLAMENTO PARA LA
DEFENSA DEL CLIENTE DE
PATRIA HISPANA, S. A.
de Seguros y Reaseguros]**



1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención y Defensa del Cliente de Patria Hispana, S.A., de Seguros y Reaseguros y ha sido aprobado por su Consejo de Administración.

2. NOMBRAMIENTO DEL TITULAR

Designación y Cese

La designación y cese del titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración.

Duración

El mandato será por un periodo de un año, automáticamente prorrogable por anualidades.

Inelegibilidad e Incompatibilidad

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente, quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio o se encuentre afectado por alguna incompatibilidad legalmente establecida para el desempeño del cargo.

El titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

3. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá realizarse por escrito en cualquiera de las oficinas de la Entidad, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Patria Hispana tendrá en sus oficinas impresos para la formulación de quejas y reclamaciones. No obstante, la Entidad admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante deberá acreditar su representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición, así como la identificación de la póliza respecto la que se formula la queja o reclamación.
- Identificación de la oficina, departamento o agente, si la queja o reclamación deriva de su actuación.
- Solicitud que formula al Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

- 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.
- Lugar, fecha y firma.

4. PERSONAS LEGITIMADAS PARA RECLAMAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados dentro del ámbito del seguro de responsabilidad civil o causahabientes de cualquiera de los anteriores, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

El plazo máximo para su presentación será de dos años a contar desde que el perjudicado tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.

5. CUESTIONES SOMETIDAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente gestionará las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4 de este Reglamento.

Tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuaciones que se observe en el funcionamiento de la Entidad.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios 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 Entidad 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.

6. ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, se analizará si reúne los requisitos establecidos en el artículo 3 del presente Reglamento, que son necesarios para su tramitación.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error. El plazo empleado por el reclamante para completar la información no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución por parte del Servicio de Atención y Defensa del Cliente. En el escrito se le advertirá que, en caso de no recibir contestación, se archivará la queja o reclamación.

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concorra alguno de los supuestos siguientes:

1. 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.
2. Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el perjudicado tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
3. Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
4. 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.
5. 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.
6. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de 10 días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Admitida a trámite la queja o reclamación se acusará recibo de su recepción por escrito en el plazo máximo de 10 días, dejando constancia de la fecha de su presentación, a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución indicado en el Artículo 9 del presente Reglamento.

7. TRAMITACIÓN INTERNA

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

8. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia

competente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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

9. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente dispondrá de un mes para resolver la queja o reclamación formulada. Excepcionalmente, cuando no sea posible responder dentro del plazo indicado, informará al reclamante sobre las causas del retraso e indicará cuándo será probable que se resuelva la queja o reclamación, que en ningún caso excederá el plazo máximo legal de dos meses.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos y en ausencia de éstos, a través del medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

En caso de disconformidad del reclamante con la decisión adoptada, o si transcurrido el plazo de dos meses no le ha sido notificada la decisión, el reclamante puede acudir ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

10. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

La Entidad atenderá, por medio del Servicio de Atención y Defensa del Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

11. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

En la memoria anual de la Entidad se recogerá un resumen del Informe.

12. DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de Patria Hispana, S.A de Seguros y Reaseguros de fecha 1 de Febrero de 2005.

13. ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Administración de Patria Hispana, S.A. de Seguros y Reaseguros.

Madrid, 14 de Octubre de 2016