

**REGLAMENTO DEL "DEPARTAMENTO DE  
RELACIONES CON EL ASEGURADO" DE LA  
COMPAÑÍA ESPAÑOLA DE SEGUROS DE CRÉDITO  
A LA EXPORTACIÓN, S.A.**

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la estructura, procedimiento de designación y régimen del Departamento de Relaciones con el Asegurado de la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, así como la determinación del sistema de atención al cliente, y de resolución de quejas y reclamaciones ante dicha Compañía, el cual se adapta a las previsiones de la Ley 44/2002 de 22 de Noviembre, de Medidas de reforma del Sistema Financiero, y la Orden Ministerial 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, así como a lo dispuesto en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.

## **1. El Departamento de Relaciones con el Asegurado.**

De conformidad con la Comunicación de 14 de febrero de 2001 a la Dirección General de Seguros, la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, procedió a la creación de un Servicio específico de Atención al Asegurado con la denominación "**Departamento de Relaciones con el Asegurado**" conforme a lo dispuesto en los artículos 62 de la Ley 30/1995 de 8 de noviembre de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, y en el artículo 70 de la Ley 14/2000 de 29 de diciembre, ya derogado, adaptándose posteriormente a las previsiones del artículo 29 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y mediante el presente Reglamento a la Orden Ministerial 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.

## **2. Del Departamento de Relaciones con el Asegurado, y de sus titulares.**

**2.1.** La designación de la persona o personas titulares de dicho Departamento será efectuada por el Consejo de Administración de la Compañía entre las personas adscritas a la Compañía cuya experiencia y conocimientos técnicos y jurídicos respondan a la

mayor cualificación, concurriendo en los mismos las cualidades de honorabilidad personal y profesional, todo ello de conformidad con lo previsto en los artículos 5 y 6 de la Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo.

El mandato otorgado para el desempeño de dichas funciones será de cinco años, pudiendo ser renovado en el mismo por igual plazo, o en su caso revocarse en cualquier momento por renuncia de los designados o a instancia del Consejo de Administración de la Compañía.

**2.2.** No podrán desempeñar las funciones de titulares del Departamento de Relaciones con el Asegurado quienes pertenezcan a los Servicios comerciales u operativos de la Compañía, de forma que se garantice la toma de decisiones de manera autónoma y se eviten conflictos de interés.

Asimismo es causa de incompatibilidad con el conocimiento y resolución de quejas y reclamaciones la circunstancia de que los titulares del Departamento de Relaciones con el Asegurado tengan un interés directo en el asunto, bien porque les afecte a ellos directamente o a parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado colateral, o bien porque se refiera a personas o entidades con quienes mantengan estrecha relación de amistad.

Planteada la causa de incompatibilidad descrita en el apartado anterior, los titulares del Departamento de Relaciones con el Asegurado designarán un Director de la Compañía para que tramite la instrucción y resolución de la queja o reclamación correspondiente.

**2.3.** El Departamento de Relaciones con el Asegurado contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender las quejas y reclamaciones que se formulen por personas legitimadas para ello, en relación con los Contratos de Seguro suscritos por la Compañía.

Asimismo constituye una función del Departamento de Relaciones con el Asegurado la promoción y verificación del cumplimiento de la normativa de transparencia de operaciones y protección de su clientela y la observancia de las buenas prácticas y usos en la actividad aseguradora.

### **3. Procedimiento para la tramitación de Reclamaciones a que se sujeta la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (CESCE).**

**3.1.** Corresponderá al Departamento de Relaciones con el Asegurado la recepción, instrucción y tramitación de todas las dudas, quejas y reclamaciones que se formulen por personas legitimadas para ello, ya sean Tomadores, Asegurados o Beneficiarios de las Pólizas, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos, en relación con los Contratos de Seguro suscritos por la Compañía o, de conformidad con lo establecido en el artículo 44.2 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, con la actuación de sus agentes de seguros y operadores de banca-seguros, en los términos que establezca la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros.

**3.2.** Para su admisión, las reclamaciones o quejas serán presentadas por los interesados una sola vez, por escrito, ante el Departamento, Sucursal o Dirección Territorial u Oficina de la Compañía que supuestamente hubiere incurrido en las prácticas o actuaciones lesivas para el perjudicado, o bien ante el Departamento de Relaciones con el Asegurado.

**3.3.** La presentación de la reclamación, podrá efectuarse personalmente o mediante representación en soporte papel. También será admisible su presentación por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, siempre que se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

La reclamación recogerá el objeto de aquella, acompañando copia de la documentación en que se fundamenten las pretensiones de que se trate, así como de la correspondencia mantenida con la Compañía en relación con las mismas.

En todo caso se hará constar en la documentación presentada:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que lo represente, debidamente acreditada; Documento Nacional de Identidad, o datos registrales y N.I.F. en caso de ser una persona jurídica.
- b) Exposición de las causas y hechos que motivan las dudas, quejas o reclamaciones, con definición de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- c) Oficinas, Delegaciones, Sucursales o Departamentos de la Compañía donde se hubieran producido los hechos, o que hubieran conocido previamente los mismos, incluyendo a Mediadores que hubieran intervenido la Póliza.
- d) Declaración relativa a la no sustanciación de forma simultánea, de la misma reclamación en vía administrativa, arbitral o judicial.

El Departamento de Relaciones con el Asegurado acusará por escrito recibo de la reclamación presentada, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de plazos, pudiendo requerir del reclamante ampliación o aclaración de su petición o argumentos, así como, en su caso, la aportación de documentación adicional, sin que ello suponga interrupción del plazo previsto para la resolución del mismo.

Para una mayor facilidad del reclamante, el Departamento de Relaciones con el Asegurado remitirá al mismo una copia de las presentes Normas.

**3.4.** No procederá la admisión a trámite de reclamación o queja si existieran defectos que no permitieran la identificación del interesado o de los hechos sobre los que verse la reclamación. A tal efecto, se requerirá al firmante para que subsane o complete la documentación en el plazo de diez días naturales, bajo apercibimiento de archivo de la reclamación si no se cumplimentase.

No serán admisibles quejas, reclamaciones o acciones pendientes de resolución o en litigio en cualquier procedimiento arbitral, judicial o administrativo, o que ya hubieran sido objeto de tratamiento en los mismos, o que hayan sido presentadas previamente ante el propio Departamento de Relaciones con el Asegurado.

Si se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento instado ante cualquier jurisdicción que verse sobre los mismos hechos, el Departamento de Relaciones con el Asegurado deberá abstenerse de dicha tramitación.

No serán admisibles ni se abrirá expediente alguno en relación de cuestiones cuya antigüedad sea superior a los dos años desde que el interesado tuvo conocimiento de la situación que origina la queja o reclamación.

Tampoco se admitirán a trámite las solicitudes que no versen a operaciones concretas, o que no se ajusten a lo establecido en el artículo 2.2. de la Orden Ministerial ECO/734/2004.

Cuando el Departamento de Relaciones con el Asegurado entendiera que no resulta admisible o procede la suspensión de la tramitación por cualquiera de las circunstancias anteriormente detalladas lo comunicará al interesado, mediante escrito motivado, a fin de que éste pueda formular dentro de un plazo de diez días naturales las alegaciones que estime pertinentes. Si tras la recepción de las alegaciones del interesado, el Departamento de Relaciones con el Asegurado entendiese que se mantienen las causas de abstención o inadmisión, lo comunicará por escrito dando por finalizado el expediente.

**3.5.** A los efectos pertinentes establecidos en la Orden Ministerial ECO/734/2004, se hace constar que todos los Departamentos y Servicios de la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros prestarán su máximo apoyo al Departamento de Relaciones con el Asegurado en la tramitación y resolución de cualquier expediente de reclamación o queja, debiendo contestar cualquier requerimiento de dicho Departamento en un plazo no superior a siete días naturales.

A fin de tramitar la reclamación, el Departamento de Relaciones con el Asegurado recabará de las personas responsables en los Departamentos centrales, de las Sucursales, Direcciones Territoriales u Oficinas, de los Mediadores que hubieran intervenido la Póliza, o de cualquier otra persona o entidad que estimare necesario, toda la documentación que entienda pertinente, incluida la correspondencia mantenida con el interesado, y que pudieran tener relevancia para la correcta valoración de la reclamación. El Departamento de Relaciones con el Asegurado podrá solicitar la colaboración de los Departamentos técnicos y jurídicos de la Compañía para una mejor evaluación de la cuestión planteada.

**3.6.** Si planteada la queja o reclamación, el interesado llegara a un acuerdo con la Compañía, bien porque ésta se allanara, o porque se rectificase la situación originaria de la reclamación, o si el interesado desistiera de continuar con la misma, el Departamento de Relaciones con el Asegurado procederá a la finalización y archivo del expediente, todo ello sin perjuicio de que pueda realizar las recomendaciones necesarias a fin de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia de operaciones y

protección de la clientela, y la observancia de las buenas prácticas y usos aseguradores.

**3.7.** En ningún caso la tramitación y resolución definitiva de las reclamaciones podrá tener una duración superior a los dos meses, contados desde la fecha de la recepción de la queja en el Departamento de Relaciones con el Asegurado.

**3.8.** El Departamento de Relaciones con el Asegurado resolverá la reclamación por escrito, mediante resolución concreta y motivada, respondiendo a las cuestiones planteadas en cada solicitud, con fundamento en las estipulaciones contractuales y en la normativa aplicable, en especial la de transparencia de las operaciones y protección de clientela, y en la observancia de las buenas prácticas y usos aseguradores, teniendo en cuenta el principio de equidad.

La resolución se emitirá ya sea admitiendo total o parcialmente la reclamación, acompañando en su caso la propuesta que proceda para la solución amistosa de las diferencias, o ya sea denegando las pretensiones planteadas.

La resolución será notificada por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, siempre que se ajusten a las exigencias previstas 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.

La decisión se notificará por escrito al interesado y a los Servicios o Centros de la Compañía afectados, en el plazo de siete días naturales a contar desde su fecha, pudiendo utilizar medios informáticos, electrónicos o telemáticos, si los destinatarios están dotados de los mismos.

#### **4. Informe anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Relaciones con el Asegurado presentará al Consejo de Administración de la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y 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.

Un resumen de dicho Informe se integrará en la Memoria Anual de la Compañía.

## **5. Publicidad**

El presente Reglamento se pondrá a disposición de todos los clientes e interesados en todas y cada una de las Oficinas de la Compañía abiertas al público, así como en la página *web* corporativa, indicándose la existencia del Departamento de Relaciones con el Asegurado, y su dirección postal y de correo electrónico.

Asimismo se expresará la obligación de la Compañía de atender las quejas y reclamaciones en los plazos previstos en el Reglamento, y las referencias preceptivas a la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela.

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración de la Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

Madrid, noviembre 2006