

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA DE LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA/NV

I. Objeto y competencias del Servicio de Atención a la Clientela

Artículo 1: El presente Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención a la Clientela regula la actividad del Servicio de Atención a la Clientela en España de la entidad LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA/NV, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la redacción dada por la Ley 10/2025 de 26 de diciembre por la que se regulan los servicios de atención a la clientela y 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, en lo que resulte vigente.

Artículo 2: El Servicio de Atención a la Clientela en España de Lloyd's Insurance Company SA/NV tiene el objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presente su clientela, en relación con la actuación de la propia compañía a través de las agencias de suscripción españolas ("*coverholders*") que hayan sido apoderadas por aquella para operar y suscribir riesgos en su nombre, mediante el otorgamiento del oportuno contrato de apoderamiento o CAA ("*Coverholder Appointment Agreement*"), debidamente notificado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

A efectos de este Reglamento, se entenderá por queja o reclamación cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o al incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, con independencia de su calificación interna, incluidas las derivadas de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la agencia de suscripción a través de la que se suscribió el contrato de seguros o por la entidad designada en la póliza para la atención de consultas e incidencias.

Artículo 3: Están legitimadas para presentar quejas y reclamaciones todas las personas que reúnan la condición de consumidores o de usuario de los servicios financieros, 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.

Consumidor es toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

A efectos del contrato de seguro se consideran consumidores los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y causahabientes de cualquiera de ellos.

Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos

en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

Artículo 4: El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será el mayor de:

- (i) DOS (2) AÑOS, a contar desde la fecha en que el reclamante tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- (ii) el plazo de prescripción de acciones o derechos que, de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación, pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y, en todo caso, cuando haya transcurrido un plazo de CINCO (5) AÑOS desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

Artículo 5: El Servicio de Atención a la Clientela dispondrá de un plazo de un (1) mes, a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el mismo, para dictar un pronunciamiento.

Artículo 6: Todos los servicios y departamentos de la entidad, así como la concreta agencia de suscripción española involucrada en la queja o reclamación, tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención a la Clientela cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

II. El Titular del Servicio de Atención a la Clientela.

Artículo 7: El titular del Servicio de Atención a la Clientela deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 8. El Servicio de Atención a la Clientela está separado de los servicios comerciales u operativos de Lloyd's Insurance Company SA/NV, evitando cualquier posibilidad de conflicto de interés.

A tal efecto, el Servicio adoptará sus decisiones de forma autónoma sin que en ningún caso se aproveche la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación e impliquen una mejora en las condiciones de prestación del servicio o del precio. Se dotará de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, y el personal a su servicio contará con formación y capacitación en los términos previstos por la norma.

Artículo 9: El Titular del Servicio de Atención a la Clientela será designado por el Consejo de Administración de LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA/NV.

Artículo 10: El mandato del Titular del Servicio de Atención a la Clientela tendrá una duración de DOS (2) AÑOS y se renovará de forma tácita por periodos de igual duración.

Artículo 11: Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del Servicio de Atención a la Clientela las siguientes:

- Estar incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con las disposiciones del Código de Comercio.
- Desempeñar simultáneamente un puesto de trabajo para otras entidades financieras ajenas al grupo.
- Desempeñar simultáneamente el puesto de Defensor del Cliente para cualquier entidad financiera.

Artículo 12: El Titular del Servicio de Atención a la Clientela será cesado por el Consejo de Administración de LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA/NV.

Serán causas de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
- La jubilación
- La incapacidad laboral absoluta para la profesión habitual

III. El procedimiento de presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones.

Artículo 13: Las quejas y reclamaciones se pueden presentar ante la agencia de suscripción involucrada, ante el Servicio de Atención a la Clientela en la oficina de Lloyd's Insurance Company SA/NV, Sucursal en España, en la dirección de correo electrónica habilitada por la entidad para este fin lloydseurope.madrid@lloyds.com.

Artículo 14: La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, no pudiendo presentarse las quejas ni reclamaciones por vía telefónica. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Artículo 15: El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- Identificación de la agencia de suscripción involucrada o donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Una copia de la póliza o, al menos, sus datos identificativos.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Artículo 16: Recibida la queja o reclamación, será remitida al Servicio de Atención a la Clientela, que procederá a la apertura de expediente. Se acusará recibo por escrito y se dejará constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución. Se asignará a cada queja o reclamación una clave identificativa que se comunicará al reclamante y le permitirá el seguimiento de su tramitación.

En el caso de que no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen 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 (10) días naturales, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar estos errores no se incluirá en el cómputo del plazo de un (1) mes que tiene el Servicio de Atención a la Clientela para emitir un pronunciamiento sobre la queja o reclamación.

Artículo 17: El Servicio de Atención a la Clientela sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- 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.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo reclamante con relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de DOS (2) AÑOS para la presentación de quejas y reclamaciones, establecido en el artículo 4 del presente Reglamento.

- Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que, de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación, pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la queja o reclamación y, en todo caso, cuando haya transcurrido un plazo de CINCO (5) AÑOS desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la queja o reclamación.
- 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, el Servicio de Atención a la Clientela se abstendrá de tramitar la primera.

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 diez (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. Dicho plazo de diez (10) días interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución.

Artículo 18: El Servicio de Atención a la Clientela podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad y de la agencia de suscripción involucrada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 19: Si, a la vista de la queja o reclamación, el Servicio de Atención a la Clientela decidiese rectificar la situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. 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.

Artículo 20: El expediente finalizará en el plazo indicado en el artículo 5. Si no fuera posible resolver la queja o reclamación en dicho plazo por motivos no imputables a la entidad, se informará al interesado de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, contestando a todas las cuestiones planteadas, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Si la decisión fuera contraria a las pretensiones del cliente, informará expresamente de la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP y del modo de hacerlo. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada al reclamante en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal

indicado expresamente en la comunicación inicial o, en su defecto, del utilizado para la presentación.