

Reglamento para la Protección del
Cliente de Tokio Marine Europe S.A.,
Sucursal en España.

Junio 2026

TOKIO MARINE EUROPE, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO PRELIMINAR

Mediante la aprobación del presente Reglamento se regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de **Tokio Marine Europe S.A., Sucursal en España** (en adelante, la “**Sucursal española de TME**”), de conformidad con lo previsto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (en adelante, “**Ley 44/2002**”), modificada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, reguladora de los servicios de atención a la clientela (en adelante, “**Ley 10/2025**”), 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 la medida en que resulte vigente.

La Ley 10/2025 resultará de aplicación supletoria en las materias no reguladas por la normativa sectorial específica aplicable.

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos, procedimientos y la actividad en general que ha de seguir el Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal española de TME, con la finalidad de garantizar, en todo momento, el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección al cliente.

TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto definir la estructura organizativa, el funcionamiento y la actividad del Servicio de Atención al Cliente, así como los procedimientos internos relacionados con la tramitación y resolución de las reclamaciones presentadas por los clientes de la Sucursal española de TME, de conformidad con lo previsto en la Ley 44/2002 y su normativa de desarrollo.

A los efectos del contrato de seguro, se considerarán clientes o usuarios de los servicios financieros los tomadores del seguro, los asegurados, los beneficiarios, los terceros perjudicados y los causahabientes de cualquiera de ellos.

ARTÍCULO 2.- Ámbito de actuación .

El presente Reglamento será de aplicación a todas las consultas, incidencias y reclamaciones presentadas, directamente o por representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que sean usuarias de los servicios prestados por la Sucursal española de TME.

A los efectos del presente Reglamento, y de conformidad con la definición legal aplicable, se entenderá por:

- a) Reclamación: toda declaración comunicada por el cliente al Servicio de Atención al Cliente relativa a la defectuosa prestación de los servicios, o al incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, con independencia de la clasificación interna que se le asigne como queja o cualquier otra denominación análoga.

Sin perjuicio de lo anterior, tendrán igualmente la consideración de reclamaciones aquellas comunicaciones en las que el cliente haga referencia a actos u omisiones concretos de la Sucursal española de TME que le causen un perjuicio en sus intereses o derechos derivados del presunto incumplimiento de contratos, de la normativa de

transparencia y protección al cliente, o de las buenas prácticas y usos financieros.

También tendrán la consideración de reclamaciones las declaraciones derivadas de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que prestó el servicio. Del mismo modo, las consultas cuya resolución requiera actuaciones posteriores por parte de la entidad recibirán el mismo tratamiento que las reclamaciones, salvo en lo relativo a la expedición de acuse de recibo y código identificador.

A los efectos del presente Reglamento, no tendrán la consideración de reclamaciones los siniestros, las solicitudes de indemnización o compensación ni ningún asunto relativo a la tramitación o liquidación de hechos cubiertos por el seguro, que quedan fuera del ámbito del Servicio de Atención al Cliente y se rigen por los procedimientos de gestión de siniestros que resulten de aplicación.

- b) Consulta: toda petición de información o aclaración formulada por los clientes en relación con los servicios prestados, los contratos suscritos o una oferta comercial personalizada. Cuando la consulta pueda atenderse de forma inmediata, se resolverá en el mismo acto; cuando su resolución requiera comprobaciones, análisis o actuaciones posteriores, recibirá el tratamiento previsto en el presente Reglamento para las reclamaciones, con la excepción indicada respecto al acuse de recibo y código identificador.
- c) Incidencia: todo procedimiento relacionado con la ejecución del contrato o la aplicación de una oferta comercial, como la notificación de averías, las solicitudes de rescisión del servicio o de prestaciones adicionales, la contratación de una nueva oferta, la modificación de tarifas o planes de precios, y cualquier otra actuación de naturaleza análoga.

TÍTULO II.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 3.- Nombramiento y requisitos del Responsable y del Sustituto del Servicio de Atención al Cliente.

El Responsable del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Director General de la Sucursal española de TME, y dicho nombramiento será comunicado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante, “DGSFP”).

Asimismo, el Director General de la Sucursal española de TME podrá nombrar un Sustituto para el supuesto de que el Responsable del Servicio de Atención al Cliente, por ausencia, imposibilidad, enfermedad o baja laboral, se encuentre temporalmente imposibilitado para el ejercicio de sus funciones. En tal caso, el Sustituto asumirá y ejercerá las funciones propias del Responsable del Servicio de Atención al Cliente. El nombramiento del Sustituto será comunicado a la DGSFP.

En ambos casos, el nombramiento recaerá en un miembro del personal de Tokio Marine HCC que cuente con honorabilidad comercial y profesional y con los conocimientos y experiencia necesarios para el desempeño de sus funciones en materia de resolución de reclamaciones presentadas por los clientes.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan observado una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para gestionar con prudencia y diligencia los asuntos propios de la atención al cliente, y que acrediten el respeto a las leyes mercantiles y demás leyes reguladoras de la actividad económica y empresarial, así como de las buenas prácticas comerciales y financieras.

A los efectos del presente Reglamento, se considerará que concurre honorabilidad profesional y comercial en aquellas personas que hayan desempeñado funciones relacionadas con los ramos de seguro en los que la Sucursal española de TME está autorizada a operar, con independencia

de que dichos cargos hayan sido ejercidos en la mencionada entidad o en otras entidades aseguradoras.

En ningún caso podrá recaer el nombramiento de Responsable o Sustituto del Servicio de Atención al Cliente en miembros del Consejo de Administración de TME ni de ninguna otra sociedad del Grupo vinculada en los términos del artículo 42 del Código de Comercio.

ARTÍCULO 4.- Duración del nombramiento como Responsable y Sustituto del Servicio de Atención al Cliente.

El cargo de Responsable y, en su caso, de Sustituto del Servicio de Atención al Cliente tendrá carácter indefinido.

El nombramiento como Responsable y Sustituto del Servicio de Atención al Cliente será revocado en los siguientes casos:

1. Extinción de la relación laboral con Tokio Marine HCC, cualquiera que sea su causa.
2. Renuncia voluntaria al cargo, debidamente aceptada.
3. Incompatibilidad del designado o conflicto de interés en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo previsto en el presente Reglamento o en la legislación aplicable.

ARTÍCULO 5.- Autonomía e incompatibilidades del Responsable y del Sustituto del Servicio de Atención al Cliente.

El Responsable y el Sustituto del Servicio de Atención al Cliente adoptarán sus decisiones de forma autónoma, evitando en todo momento cualquier conflicto de interés.

A tal fin, todos los departamentos y servicios de la compañía proporcionarán al Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal española de TME toda la información que se les solicite en el desempeño de sus funciones.

Asimismo, la Sucursal española de TME adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente del resto de servicios comerciales u operativos de la organización, con el fin de garantizar la autonomía en la toma de decisiones y evitar conflictos de interés.

ARTÍCULO 6. Competencias del Servicio de Atención al Cliente.

El Servicio de Atención al Cliente tendrá las siguientes competencias:

1. Atender y resolver las reclamaciones, consultas e incidencias presentadas por los tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados, en los términos definidos en el artículo 2 del presente reglamento.
2. Formular recomendaciones y sugerencias derivadas de su experiencia, con el fin de alcanzar los objetivos de la entidad.
3. Elaborar el Informe Anual en el que se explique el desarrollo de la actividad durante el ejercicio anterior, con el contenido exigido por la normativa aplicable.
4. Llevar un registro de reclamaciones que contenga la siguiente información mínima: número de expediente, reclamaciones admitidas y denegadas y motivos de las inadmisiones, causas de la reclamación y asuntos planteados en las mismas, importes

afectados y fecha de resolución.

5. Gestionar, a través del Responsable y, en su caso, del Sustituto del Servicio de Atención al Cliente, los posibles requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP dirija a la Sucursal española de TME en el ejercicio de sus funciones y en los términos establecidos por dicho Servicio de Reclamaciones.
6. Velar por el cumplimiento de las obligaciones de información al cliente establecidas en el artículo 29, apartado 5, de la Ley 44/2002.

En ningún caso el Servicio de Atención al Cliente se aprovechará de la presentación de reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estén directa y claramente relacionados con la resolución de la reclamación y supongan, en todo caso, una mejora en las condiciones de prestación del servicio o en el precio.

Quedarán, en todo caso, fuera del ámbito de competencias del Servicio de Atención al Cliente los siguientes supuestos:

1. Reclamaciones ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos o actos.
2. Recursos presentados como si se trataran de nuevas reclamaciones, cuando su resolución sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales.
3. Reclamaciones presentadas respecto de hechos o circunstancias pendientes de resolución o en litigio ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o en aquellos casos en que dichos órganos ya se hayan pronunciado.
4. Reclamaciones que omitan datos esenciales para su tramitación que no sean subsanables, incluidos los casos en que no se especifique el motivo de la reclamación o esta no haga referencia a operaciones concretas.
5. Reclamaciones que se encuentren simultáneamente en tramitación en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
6. Reclamaciones presentadas una vez transcurrido el plazo de prescripción de cinco (5) años desde la producción de los hechos, conforme a lo dispuesto en el artículo 29 *quáter*, letra f), de la Ley 44/2002, sin perjuicio del plazo de presentación más reducido establecido en el artículo 11 del presente Reglamento.

ARTÍCULO 7. Organización y medios del Servicio de Atención al Cliente.

El servicio de atención al cliente será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable. A tal efecto, se diseñará y prestará a través de medios y soportes conformes a los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso efectivo a las personas con discapacidad y a las personas mayores.

El Servicio de Atención al Cliente se prestará en horario comercial.

El Servicio de Atención al Cliente contará con los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desempeño de sus funciones, incluidos los derechos lingüísticos de los clientes. La Sucursal española de TME adoptará las medidas necesarias para asegurar que el personal del Servicio disponga de los conocimientos necesarios en materia de transparencia, protección al cliente, y de los productos y servicios de seguro.

En particular, la Sucursal española de TME adoptará las medidas necesarias para garantizar que

la función de atención al cliente se desarrolle con la adecuada formación y cualificación, incluyendo formación en lenguas cooficiales y en accesibilidad universal, formación específica en atención a consumidores vulnerables y, en particular, a personas con discapacidad o personas mayores, y formación continua en las mismas materias y para adaptarse a las variaciones tecnológicas y las necesidades del mercado.

Asimismo, cuando el servicio se preste por medios electrónicos o telefónicos, se garantizará la atención personalizada por un operador, asegurando una interacción fluida y la disponibilidad de recursos adecuados para prestar una atención personalizada específica a las personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera. En la atención telefónica queda prohibido el uso de contestadores automáticos como medio exclusivo de atención al cliente.

A los efectos del presente Reglamento, la prestación personalizada se entenderá en los términos previstos en el artículo 29.1 de la Ley 44/2002 y con los medios establecidos en la Ley 10/2025. Los operadores contarán con superiores jerárquicos que gestionarán las posibles reclamaciones que el servicio recibido pudiera generar.

En ningún caso la atención telefónica al cliente conllevará un coste para el cliente superior al de una llamada telefónica ordinaria. La comunicación será atendida efectivamente por la Sucursal española de TME y se seguirá el régimen de prestación del servicio establecido en la Ley 10/2025.

La atención telefónica tendrá en todo caso la naturaleza de canal de información, asistencia y gestión de consultas e incidencias, así como de apoyo a los clientes para acceder a los canales habilitados para la presentación formal de reclamaciones. Asimismo, podrá utilizarse para proporcionar información sobre el estado de tramitación de expedientes previamente registrados, previa verificación de la identidad del interlocutor. En ningún caso podrán presentarse reclamaciones por vía telefónica.

Asimismo, todos los departamentos y servicios de la Sucursal española de TME estarán obligados a facilitar al Servicio de Atención al Cliente toda la información que este les requiera en relación con el ejercicio de sus funciones.

La Sucursal española de TME implantará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos de transmisión de datos entre el Servicio de Atención al Cliente y los demás departamentos de la compañía respondan a los principios de celeridad, seguridad, eficiencia y coordinación.

TÍTULO III.- RELACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 8.- Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP.

El Responsable del Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, el Sustituto, será el encargado de atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP dirija a la Sucursal española de TME en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 9.- Obligación de información a los clientes.

La Sucursal española de TME pondrá a disposición de sus clientes, en cada una de sus oficinas abiertas al público y en su sitio web, en un apartado específico y fácilmente identificable, la siguiente información sobre el servicio de atención al cliente:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
2. La obligación de atender y resolver las reclamaciones presentadas por los clientes en un

plazo máximo de un mes desde su presentación.

3. Los canales de comunicación disponibles con el Servicio de Atención al Cliente, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación presentada y de su contenido. En cuanto a la atención telefónica, se informará expresamente de su número y condiciones de uso, indicando claramente que dicho canal no constituye un medio válido para la presentación formal de reclamaciones, sin perjuicio de su uso para consultas, incidencias, asistencia en los canales de presentación y seguimiento de expedientes ya registrados.
4. Los mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las reclamaciones.
5. Los medios elegidos para comunicar la resolución, que se realizará por escrito, ya sea en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
6. El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.
7. Las referencias a la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
8. El horario del Servicio de Atención al Cliente.

Esta información será igualmente facilitada al cliente a través de los medios habituales de contratación y la documentación contractual (incluidas, en su caso, la póliza y las facturas).

ARTÍCULO 10.- Relaciones interdepartamentales.

Todos los departamentos y servicios de la compañía deberán proporcionar al Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal española de TME toda la información que se les solicite en el desempeño de sus funciones.

TÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

ARTÍCULO 11.- Lugar de presentación y plazo para formular reclamaciones.

Para que las reclamaciones relacionadas con el contrato de seguro sean resueltas, el tomador del seguro, el asegurado y el tercero perjudicado deberán presentarlas ante:

1. El Servicio de Atención al Cliente, mediante escrito dirigido a: TME Sucursal en España, Torre Diagonal Mar, Josep Pla 2, Piso 10.º, 08019 Barcelona, España.
2. La siguiente dirección de correo electrónico: sac@tmhcc.com
3. Las oficinas de la Sucursal española de TME.

El plazo máximo para presentar una reclamación será de dos (2) años desde el momento en que el cliente tenga conocimiento de los hechos que la motivan.

El plazo anterior se entenderá sin perjuicio del plazo máximo absoluto de prescripción de cinco (5) años desde la producción de los hechos establecido como causa de inadmisión en el artículo 6.6 del presente Reglamento, conforme al artículo 29 *quáter*, letra f), de la Ley 44/2002, que opera como límite máximo imperativo con independencia del momento en que el cliente haya tenido conocimiento de los hechos.

Una vez recibida la reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, que será siempre

competente para conocer de ella en primera y única instancia, dicho Servicio remitirá al reclamante confirmación escrita de su recepción. Si la reclamación fuera recibida por cualquier oficina abierta al público u otro departamento de la compañía, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, informando al reclamante de que dicho Servicio es competente en primera y única instancia.

La atención telefónica no constituirá un medio válido para la presentación formal de reclamaciones. No obstante, podrá utilizarse para la formulación de consultas e incidencias, para recibir asistencia sobre los canales habilitados para la presentación de reclamaciones y, en su caso, para obtener información sobre el estado de tramitación de expedientes previamente registrados.

ARTÍCULO 12.- Presentación y contenido de las reclamaciones.

Las reclamaciones podrán presentarse personalmente o a través de representante acreditado y deberán formularse en soporte físico o electrónico, siempre que sea posible su lectura, impresión y conservación documental. El uso de soporte electrónico y la transmisión de datos se ajustará a lo establecido en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE, y en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El documento en que se instrumente la reclamación deberá contener:

- A. Nombre, apellidos y domicilio de la persona interesada o de su representante (en su caso), número del Documento Nacional de Identidad en el caso de personas físicas y datos de inscripción registral en el caso de personas jurídicas.
- B. Motivo de la reclamación, especificando claramente las cuestiones respecto de las cuales se solicita una resolución.
- C. Oficina, departamento o servicio donde se produjeron los hechos.
- D. Declaración del reclamante de no tener conocimiento de que la reclamación se encuentre en tramitación en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- E. Lugar, fecha y firma.
- F. Se adjuntará la documentación en poder del reclamante que sirva de fundamento a la reclamación.
- G. Canal de comunicación elegido e idioma preferente designado para las comunicaciones.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente es gratuita para el cliente.

El Servicio de Atención al Cliente habilitará mecanismos que garanticen el registro y constancia de la reclamación y permitan su seguimiento, asignando una referencia o identificador del expediente e informando al reclamante del estado de su tramitación.

ARTÍCULO 13.- Admisión de reclamaciones.

Una vez recibida la reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, este órgano remitirá confirmación escrita indicando la fecha y hora de presentación a efectos del cómputo del plazo

de resolución, así como el contenido de la misma, y se abrirá el correspondiente expediente. Dicha confirmación escrita será remitida por el mismo canal a través del cual se presentó la reclamación o por el elegido por el reclamante entre los legalmente posibles, e incluirá la asignación de un código identificador que permitirá el seguimiento del estado de su tramitación.

Si el Servicio de Atención al Cliente apreciara en la reclamación algún defecto subsanable, se comunicará al reclamante para que, en el plazo de 10 días naturales, proceda a su subsanación. Asimismo, se le informará de que, si no subsana el defecto, la reclamación será archivada y el procedimiento finalizado.

El período durante el cual el reclamante subsane los defectos indicados en el párrafo anterior no se computará a efectos del plazo de resolución de la reclamación.

Las reclamaciones solo serán inadmitidas en los supuestos descritos en el artículo 6 del presente Reglamento, en los que la cuestión planteada no sea de la competencia del Servicio de Atención al Cliente y en los casos en que haya transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 11 para la presentación de reclamaciones.

En los casos en que la reclamación no sea admitida, se comunicará al reclamante los motivos de la inadmisión, disponiendo de un plazo de 10 días naturales para formular alegaciones. Una vez presentadas las alegaciones, si las causas de inadmisión de la reclamación persistieran, se le comunicará la decisión definitiva. Dicho plazo interrumpirá el cómputo del plazo de resolución de la reclamación.

ARTÍCULO 14.- Tramitación.

Durante la tramitación de la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente solicitará, tanto al reclamante como a los distintos departamentos y servicios de la Sucursal española de TME, toda la información, aclaraciones, informes y elementos probatorios que estime necesarios para emitir una resolución. Toda esta información deberá ser remitida al Servicio de Atención al Cliente por los departamentos afectados en un plazo máximo de 15 días naturales desde su solicitud.

El Servicio de Atención al Cliente resolverá la reclamación y emitirá su decisión en el plazo máximo de **UN MES** desde su presentación.

ARTÍCULO 15.- Allanamiento y desistimiento.

Si la Sucursal española de TME rectificase su posición a favor del reclamante, será necesario informar al departamento correspondiente y documentar dicha posición ante el mismo. La reclamación será entonces archivada y no continuará su tramitación.

El reclamante podrá desistir de su reclamación en cualquier momento, lo que supondrá la finalización automática del procedimiento y el archivo de la reclamación, sin que se adopten ulteriores actuaciones.

ARTÍCULO 16.- Finalización y notificación.

La tramitación de la reclamación deberá finalizar en el plazo máximo de un mes contado desde la fecha en que fue presentada ante el Servicio de Atención al Cliente. No obstante, en aquellos casos en que, por causas no imputables a la Sucursal española de TME, no sea posible resolver la reclamación en dicho plazo, se informará al interesado, antes de su vencimiento, de las medidas adoptadas para su resolución.

Toda decisión adoptada por el Servicio de Atención al Cliente deberá ser motivada, dando respuesta a todas las cuestiones planteadas, y contendrá conclusiones claras en relación con la reclamación formulada. Dicha resolución se ajustará siempre a las cláusulas contractuales y a la

normativa de transparencia y protección al cliente aplicable, así como a las buenas prácticas y usos financieros.

Si una decisión se apartara de las emitidas en expedientes precedentes, será necesario justificar las diferencias.

Dicha decisión será notificada al reclamante en el plazo de 10 días naturales desde su adopción. La notificación se realizará en la forma y en la lengua que el interesado haya designado expresamente, siempre que el medio elegido permita acreditar la recepción por el destinatario y que la lengua designada sea oficial o cooficial en el ámbito territorial en que se presta el servicio. En ausencia de designación expresa, la decisión se notificará por el mismo medio y en la misma lengua en que se presentó la reclamación.

Si la notificación se realizara por medios de comunicación electrónica, deberá ser posible en todo momento leer, imprimir y conservar el expediente conforme a los requisitos del Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE, y de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente dictadas a favor del reclamante serán vinculantes para la Sucursal española de TME. El carácter vinculante de dichas resoluciones para la compañía no será obstáculo para la tutela judicial, la protección administrativa ni para otros mecanismos de resolución de conflictos.

Si la resolución fuera favorable para el reclamante y la Sucursal española de TME estuviera obligada a efectuar un pago, este deberá realizarse en el plazo de 20 días naturales desde la fecha en que se comunique al reclamante la resolución.

En el supuesto de que la decisión sea contraria a los intereses o derechos del reclamante, se comunicará expresamente al cliente la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como el procedimiento para hacerlo.

TÍTULO V.- INFORME ANUAL

ARTÍCULO 17.- Informe Anual.

Durante el primer trimestre de cada año natural, el Servicio de Atención al Cliente remitirá al Director General de la Sucursal española de TME un informe explicativo del desarrollo de su actividad durante el ejercicio anterior, con el contenido mínimo exigido por la normativa aplicable en cada momento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, en la medida en que resulte vigente, el contenido mínimo de dicho informe será el siguiente:

- A. Resumen estadístico de las reclamaciones tramitadas, con información sobre su número, admisión, motivos de inadmisión, causas de las reclamaciones y solicitudes formuladas en las mismas, e importes afectados.
- B. Resumen de las resoluciones emitidas, indicando las resueltas a favor y en contra del reclamante.
- C. Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- D. Recomendaciones y sugerencias derivadas de la experiencia del Servicio, con el fin de mejorar la consecución de los objetivos que fundamentan su actuación.

La información estadística sobre reclamaciones se incorporará al informe estadístico anual consolidado remitido a la CAA, que recoge las reclamaciones de TME en todas sus sucursales de forma consolidada.

TÍTULO VI.- DISPOSICIONES FINALES

El presente Reglamento entrará en vigor desde la fecha de su aprobación por el Director General de la Sucursal.