

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

### PREÁMBULO.

El presente Reglamento regula el funcionamiento del departamento o servicio de atención al cliente, así como la figura del defensor del cliente, cumpliendo así con lo previsto en la Sección 1ª del Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero desarrollado por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, del Ministerio de Economía, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Con el cumplimiento del mencionado mandato legal que supone el presente Reglamento, todo cliente de la Correduría de Seguros o del Corredor tendrá derecho a someter a conocimiento y decisión del departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente cualquier reclamación que estime oportuno formular en las materias y con sujeción al procedimiento establecido en el presente Reglamento, así como instar la intervención del departamento o servicio de atención al cliente en los ámbitos que se reservan a su competencia.

#### Artículo 1. Nombramiento.

1. Corresponde al Consejo de Administración o a los administradores de la Correduría o al Corredor la designación de la persona física que detendrá la dirección del departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, la persona física o entidad que ejercerá la función del defensor del cliente.

2. La Correduría o el Corredor designará para el ejercicio del cargo de titular o responsable del departamento o servicio de atención al cliente a persona de reconocido prestigio y honorabilidad, con preparación y aptitudes adecuadas para el desempeño de las

funciones que en el presente Reglamento se atribuyen al cargo. Los mismos requisitos deberán concurrir en el defensor del cliente, si se designare, así como en las personas que, por cualquier causa, tengan que sustituirlos.

3. Las Corredurías que formen parte del mismo grupo económico conforme a lo establecido en el artículo 4 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores, podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo. Asimismo, la designación del defensor del cliente podrá efectuarse conjuntamente con otras entidades, de manera que aquél atienda y resuelva las reclamaciones de los clientes de todas ellas, de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento.

#### Artículo 2. Duración del cargo.

1. El cargo de titular del departamento o servicio de atención al cliente y el de defensor del cliente tendrán una duración indefinida, pudiendo ser revocado, con un preaviso de tres meses, por el órgano de administración de la Correduría o por el Corredor.

#### Artículo 3. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese. -

1. El titular del departamento o servicio de atención y, en su caso, el defensor del cliente, actuarán con independencia respecto a la Correduría o Corredor y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Para garantizar su cumplimiento será incompatible con el desempeño del cargo de titular del departamento o servicio de atención al cliente, realizar funciones de dirección técnica o comercial para la Correduría o Corredor. Del mismo modo, el cargo de defensor del cliente será incompatible con la existencia de un contrato laboral que lo vincule con la Correduría o Corredor.

2. No se podrá designar para ocupar el cargo de titular del departamento o servicio de atención al cliente, ni tampoco para el de defensor del cliente, quien se encuentre en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Los concursados
- b) Los inhabilitados o suspendidos penal o administrativamente para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito.
- c) Quienes tengan antecedentes penales

3. Asimismo, el titular del departamento o servicio de atención al cliente, y en su caso, el defensor del cliente cesará en su cargo:

- a) Por la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- b) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- c) Por renuncia.
- d) Por acuerdo del órgano de administración de la Correduría o decisión del Corredor fundada en el negligente o irregular desempeño del cargo.

4. Si por cualquier motivo quedara vacante el cargo de titular del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, el de defensor del cliente, el órgano de administración de la Correduría o el Corredor deberá designar nuevo responsable del departamento o servicio de atención al cliente o defensor del cliente dentro de los treinta días posteriores a la fecha en que se produjo la vacante.

Artículo 4. Funciones del Defensor del Cliente. -

1. Los usuarios podrán formular indistintamente ante el defensor del cliente y el departamento o servicio de atención al cliente cualquier reclamación o queja que estimen oportuna de conformidad a lo establecido en el presente Reglamento.

2. Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del defensor del cliente:

- a) Las relaciones entre la Correduría o el Corredor y sus empleados.

b) Las cuestiones referentes a la discrecionalidad de la Correduría o del Corredor respecto a efectuar o no un contrato, una operación o un servicio concretos con una persona determinada.

c) Las quejas o reclamaciones sobre asuntos en los que exista incoado procedimiento judicial, administrativo o arbitral.

d) Las quejas o reclamaciones referidas a hechos que pudieren ser penalmente relevantes.

e) Las quejas o reclamaciones formuladas por los terceros perjudicados a los que se refiere el artículo 2.2. párrafo segundo de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

f) Las quejas o reclamaciones claramente formuladas con el objeto de entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de la Correduría o Corredor frente al cliente.

g) Aquellas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los 60.000 €.

3. Si el defensor del cliente recibiese alguna queja o reclamación cuyo conocimiento entienda no le corresponda, deberá remitirlo a la mayor brevedad al departamento o servicio de atención al cliente explicando el motivo de la remisión.

4. El defensor del cliente podrá conocer en segunda instancia y siempre a petición del cliente, de las decisiones del departamento o servicio de atención al cliente no referidas a las materias recogidas en el apartado 2 del presente artículo.

5. El defensor del cliente deberá tener una absoluta independencia funcional respecto a la Correduría o al Corredor

Artículo 5. Funciones del departamento o servicio de atención al cliente.

1. Serán competencia del departamento o servicio de atención al cliente todos los asuntos de los que pueda conocer el defensor del cliente y, además, los previstos en el apartado 2 del artículo anterior.

2. Al titular del departamento o servicio de atención al cliente le será de aplicación la independencia a la que se refiere el apartado 5 del artículo anterior.

Artículo 6. Plazo de presentación de las reclamaciones.

1. El plazo para la presentación de las reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tenga conocimiento de los hechos.

Toda reclamación recibida pasado el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia, serán rechazadas de plano.

2. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el defensor del cliente o el departamento o servicio de atención al cliente tendrán carácter gratuito, no pudiéndose exigir pago alguno por estos conceptos.

Artículo 7. Fundamento de las reclamaciones o quejas. Materias en las que no son competentes ni el departamento o servicio de atención al cliente ni, en su caso, el defensor de asegurado.

1. Las reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios realizados por la Correduría o por el Corredor en el ámbito de su natural actividad comercial, respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere negligente, incorrecto o no ajustado a derecho por parte de la Correduría, el Corredor o sus empleados.

2. Por ámbito natural de la actividad comercial de las Corredurías o del Corredor, se entiende el descrito en el artículo 14 de la Ley 9/1992, de 30 de abril, de Mediación en Seguros Privados, que hace referencia al deber de información y análisis de las alternativas de cobertura al contratar, así como al deber de asistencia y asesoramiento en caso de siniestro.

#### Artículo 8. Alcance del Procedimiento.

1. Los clientes que presenten quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al departamento o servicio de atención al cliente podrán solicitar que su reclamación se tramite conforme al procedimiento previsto en el Capítulo III de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, de cuya opción deberán ser necesariamente informados, al igual que del resto de datos previstos en el artículo 9 de la citada Orden.

2. En cualquier caso, las reclamaciones presentadas al defensor del cliente o al departamento o servicio de atención al cliente deberán ser resueltas en un plazo máximo de dos meses desde el momento de su presentación, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

#### Artículo 9. Procedimiento.

1. 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.

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

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

a) 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.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) 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.

e) 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.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la Correduría o Corredor, así como en la dirección de correo electrónico: [atencionalcliente@fortiuris.com](mailto:atencionalcliente@fortiuris.com)

Las Corredurías o Corredores pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la existencia de un departamento o

servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

4. Si la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, fuera presentada directamente en cualquier oficina de la Correduría, ésta será remitida al departamento o servicio de atención al cliente.

Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el defensor del cliente no tratándose de un asunto de su competencia, actuará conforme a lo previsto en el apartado 3 del artículo 4 del presente reglamento. Igualmente, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer de su queja o reclamación.

Lo establecido en el presente apartado se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

5. Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

6. Si 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 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 los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el apartado 3 del artículo 10 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

7. Sólo 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 cuyos conocimientos 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/734/2004, 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 establece el presente Reglamento.

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.

8. Los departamentos o servicios de atención al cliente y los defensores del cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Correduría afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Cuando sea el defensor del cliente el que esté conociendo de una reclamación o queja, la Correduría o Corredor afectado tendrá un plazo de 10 días para aportar aquellas alegaciones que estime oportunas.

#### Artículo 10. Allanamiento y desistimiento.

1. 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 que esté conociendo del asunto 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.

2. 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. No obstante, el defensor del cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### Artículo 11. Finalización del expediente y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en cualquiera de los lugares previstos en el apartado 3 del artículo 9 del presente Reglamento.

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

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

2. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan 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.

Artículo 12. Comunicación con los Comisionados.

1. El titular del departamento o servicio de atención al cliente ([atencionalcliente@fortiuris.com](mailto:atencionalcliente@fortiuris.com)) será la persona encargada de atender los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones, debiendo respetar, en cualquier caso, los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

2. Los Comisionados y las Corredurías o el Corredor adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

Artículo 13. Informe anual.

1. Dentro del primer trimestre de cada año, los departamentos y servicios de atención al cliente y, en su caso, los defensores del cliente presentarán ante los órganos de administración de la Correduría o al Corredor un 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.

2. Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

---