

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ANEXO

TITULO 1

CAPITULO 1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, se regula de conformidad con la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

La Sociedad de Correduría de Seguros CORREDURÍA DE SEGUROS CARLOS ROMO GARCÍA SLU, considera que entre sus objetivos mercantiles prioritarios, se encuentra una política de calidad y atención personalizada de sus clientes con la finalidad prioritaria de ofrecer garantías plenas a sus clientes para la resolución de quejas y reclamaciones de todo tipo y como medio de implantar una filosofía de servicio y satisfacción plena de su cartera de clientes.

La Sociedad de Correduría de Seguros CORREDURÍA DE SEGUROS CARLOS ROMO GARCÍA SLU, de conformidad con el artículo 44.3 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de seguros y reaseguros privados, prescinde del Departamento de Atención al cliente y encomienda la resolución de la totalidad de quejas y reclamaciones al Defensor del Cliente.

En consecuencia el procedimiento para resolver las quejas y reclamaciones de los clientes de CORREDURÍA DE SEGUROS CARLOS ROMO GARCÍA SLU, se regulará por los siguientes artículos.

TITULO II

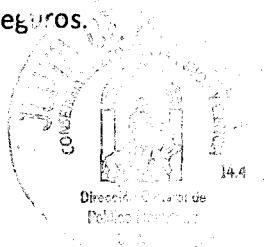
CAPÍTULO 1. REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO.

Primero.

El Defensor del Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El Defensor del Cliente será designado por la Sociedad de Correduría de Seguros atendiendo a los requisitos de compatibilidad y elegibilidad establecidos en el artículo 5 de la Orden ECO 731/2004, de 11 de marzo. En particular, no podrá ser designado Defensor quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, o en los servicios operativos de la Sociedad de Correduría de Seguros, tales como marketing, suscripción o tramitación de siniestros.

El nombramiento del Defensor del Cliente tendrá la duración de un año y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Sociedad de Correduría de Seguros.



Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad:

1. No podrán desempeñar la función del Defensor del Cliente quienes pertenezcan o hayan pertenecido a la organización de La Sociedad de Correduría de Seguros, o bien desempeñen o hubieran desempeñado cualquier tipo de función en dicha organización.
2. Deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien a personas físicas o jurídicas con quienes mantengan o hayan mantenido una estrecha relación afectiva, o de interés económico y/o profesional.

En el supuesto previsto en el apartado anterior, corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente a la persona que, reuniendo los requisitos del artículo 5,1 de la Orden ECO/734/2004, sea designada al efecto por La Sociedad de Correduría de Seguros.

3. Quiénes tengan bajo su responsabilidad funciones propias de los departamentos comerciales, marketing, suscripción o tramitación de siniestros en la organización La Sociedad de Correduría de Seguros. Tampoco podrán ejercer el cargo del Defensor del Cliente, quién estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El Defensor del Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

El Defensor del Cliente cesara en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Fallecimiento o incapacidad sobrevenida.
- b) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que por La Sociedad de Correduría de Seguros acordara su renovación.
- c) Cese de su relación laboral/ rescisión del contrato o convenio.
- d) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- e) Renuncia o incompatibilidad sobrevenida.
- f) Cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

En ningún caso la decisión de rescisión del convenio con el Defensor del Cliente podrá afectar a los asuntos que ya estaban encomendados o que estuvieren pendientes de su resolución.

Sin perjuicio de la vacante del cargo se procederá al cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el anterior Defensor. La Sociedad de Correduría de Seguros procederá al



nombramiento de un nuevo Defensor en el plazo de un mes desde que se produjo la vacante.

Segundo.-De Las Obligaciones de La Sociedad de Correduría de Seguros con el Defensor del Cliente.

La Sociedad de Correduría de Seguros, adoptara las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Defensor del Cliente, al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Sociedad de Correduría de Seguros informará a sus clientes cumpliendo con las exigencias de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar sus reclamaciones y del procedimiento para su formulación.

Tercero.-Asuntos del conocimiento del Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente es un servicio externo de La Sociedad de Correduría de Seguros CORREDURIA DE SEGUROS CARLOS ROMO GARCÍA SLU, confiado a una persona física o jurídica externa que cumpla los requisitos de este Reglamento y demás condiciones que exija la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo.

El Defensor del Cliente tiene por objeto atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, derivadas de sus relaciones con La Sociedad de Correduría de Seguros por razón de su actividad.

Cuarto.-Plazo para la presentación de reclamaciones.

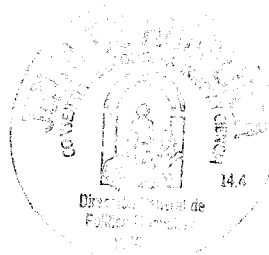
La presentación de quejas o reclamaciones al Defensor del cliente deberá realizarse dentro del plazo de dos años a contar desde que el momento en que el cliente tenga conocimiento de los hechos que las causan.

TITULO III

CAPITULO 1. CONDICIONES LEGALES Y DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

La figura del Defensor del Cliente encomendada por La Sociedad de Correduría de Seguros, actuará en aquellos asuntos que estén en relación con la actividad de mediación que desarrolla.

El Defensor del Cliente actuará con independencia respecto de la entidad de mediación y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.



El Defensor del Cliente será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajeno a la organización de La Sociedad de Correduría de Seguros o entidades a que preste sus servicios.

Las decisiones del Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

CAPITULO II. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION Y QUEJA ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE.

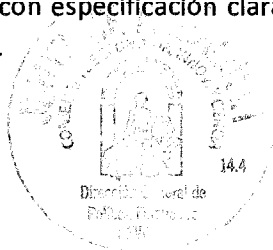
Quinto.-Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.

El procedimiento al que se refiere el presente apartado será el establecido en el Capítulo III de la Orden Eco 734/2004, que se transcribe a continuación, pasando así a formar parte del presente Reglamento. No obstante, pese a su equivalencia, el reclamante será informado de dicha circunstancia y de la posibilidad de optar por el referido procedimiento:

1. El Defensor del Cliente, dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante el de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado, posibilidad de la que será informado expresamente en dicho pronunciamiento.
2. La presentación de las quejas y reclamaciones podrán 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 se ajustará a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

3. 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.

4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Defensor del Cliente, o en su caso, en cualquier oficina abierta al público de La Sociedad de Correduría de Seguros, así como en la dirección de correo electrónico: info@correduriadesegurosromo.com

5. Recibida la queja o reclamación por el Corredor de Seguros, 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, ésta será remitida al Defensor del Cliente.

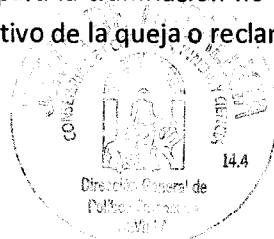
Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación al Defensor del Cliente. En todo caso, se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. 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 para la emisión de un pronunciamiento por el Defensor del Cliente.

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 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.

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 establezca el reglamento de funcionamiento.

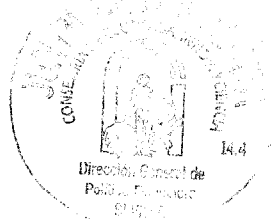
Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

8. 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 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.

9. El Defensor 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 Sociedad de Correduría de Seguros afectada, o cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

10. Si a la vista de la queja o reclamación, La Sociedad de Correduría de Seguros rectificase su 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.

11. 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.



12. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada al Defensor del Cliente.

13. 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 del cliente 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.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionaran expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado.

14. 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.

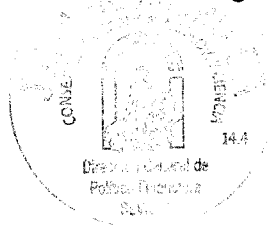
15. La relación con el Comisionado competente sobre la actividad de esta Sociedad de Correduría de Seguros será llevada por el titular del Defensor del Cliente D. Manuel Illán Gómez, quien atenderá sus requerimientos en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento y adoptará los acuerdos necesarios y llevará 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.

TITULO IV

CAPÍTULO 1. DEL INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.

Sexto.-Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente presentará ante La Sociedad de Correduría de Seguros un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido mínimo siguiente:



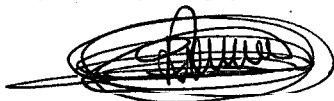
- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter 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.

Dicho informe, o al menos un resumen, se integrará en la memoria anual de la sociedad.

DISPOSICION FINAL

En todo aquello que no esté regulado en el presente Reglamento se estará a lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo.

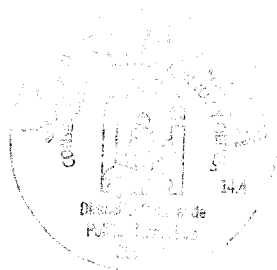
En Campanillas (Málaga), a 24 de Noviembre de 2010



CORREDURIA DE SEGUROS CARLOS ROMO GARCÍA SLU
P.P.: CARLOS ROMO GARCIA 43520984-Q Administrador Único

CORREDURÍA DE SEGURO CARLOS ROMO GARCÍA SLU, Sociedad de Correduría de Seguros. N° Registro Junta Andalucía (Pendiente Autorización) domicilio social en Calle de Cézanne, 1 Urb"El Brillante" — 29590 Campanillas (Málaga), con CIF B-93155026. Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga TOMO 4940 LIBRO 3847 FOLIO 192 HOJA MA-111185 INSCRIPCIÓN: 1. Concertados seguro de responsabilidad Civil y Caución conforme a Ley 26/2006 de Mediación en seguros privados. Cumple con las obligaciones de la LOPD y del servicio de defensa del asegurado.


DEFENSOR DEL CLIENTE - D. MANUEL ILLAN GOMEZ - CALLE ALAMEDA DE COLON, 2
6°C - 29001 MALAGA (MALAGA) TELEFONO 952601019 FAX 952228320
JURIDICO@ICOFMA.ES



Diligencia: para hacer constar que el presente Reglamento para la defensa del cliente de la Sociedad CORREDURÍA DE SEGUROS CARLOS ROMO GARCÍA, S.L., que consta de 8 folios, sellados y numerados correlativamente del 1 al 8, ha sido verificado por esta Dirección General de Política Financiera, considerando que el mismo contiene la regulación prevista en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo y se ajusta a la normativa vigente.

Sevilla, a 23 de Febrero de 2012

LA DIRECTORA GENERAL DE
POLÍTICA FINANCIERA



Fdo.: Asunción Peña Bursón *9*