C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

MODELO DE REGLAMENTO PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (adaptado a Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y Orden ECC/2502/2012): CORREDURÍA DE SEGUROS LUIS ARANGUREN

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

MODELO DE REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LA CORREDURÍA DE SEGUROS

Nombre CORREDURIA DE SEGUROS LUIS ARANGUREN,S.L.

NIF _____

Domicilio _____

Órgano de Supervisión _____

Inscrito en el Registro Administrativo de Distribuidores de Seguros y Reaseguros _____

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LA CORREDURÍA DE SEGUROS.**

El presente Reglamento regula el funcionamiento del Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la Correduría de Seguros, de conformidad con lo dispuesto 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 entidades financieras (en adelante, "***Orden 734/2004***").

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Objeto y legislación aplicable

El Departamento o Servicio de Atención al Clientede la Correduría de Seguros tiene el objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, conforme a lo establecido en la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros, y en concreto, según dispone el artículo 166 de Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

El objeto del presente Reglamento es regular la actividad, el funcionamiento y las normas de régimen interno del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos y en consecuencia los procesos relativos a la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes de la Correduría presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

El Reglamento ha sido adaptado a la nueva normativa promulgada y concretamente a lo dispuesto en el art. 31 y la Disposición Final Undécima de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, que han modificado el régimen español de atención de las reclamaciones en el sector financiero, en lo que respecta a las reclamaciones y consultas a los servicios competentes de los órganos de supervisión financiera y de seguros, con la finalidad expresa de proteger los derechos de los clientes en cada uno de los tres ámbitos de actividad financiera: banca, valores y seguros. Asimismo, este reglamento se adapta a Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante, "***Orden 2502/2012***"), en la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Por lo tanto, constituye un fin esencial de la Correduría de Seguros el dar un servicio de calidad y transparente, con plenas garantías para el cliente para que pueda formular sus reclamaciones de la forma más adecuada y con absoluta atención a sus intereses.

**Artículo 2.- Constitución y ámbito de actuación**

**2.1.**Actuando en cumplimiento de la legislación vigente y con el fin de adoptar las medidas protectoras para los clientes, así como al objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan presentar en relación con los derechos que por ley les corresponden, se crea el correspondiente Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

**2.2.**El Departamento o Servicio de Atención al Cliente, goza de autonomía en la toma de decisiones referentes al ámbito de su actividad y en evitación de conflictos de intereses.

**2.3.**El Departamento o Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

**2.4.**La responsabilidad de atender las quejas y reclamaciones que se presenten corresponderá íntegramente al Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y especialmente a su titular.

## II. DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**Artículo 3.-Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente**

**3.1.** El Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente es una persona con honorabilidad comercial y profesional, con conocimiento y experiencia adecuados para

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

ejercer las funciones exigidas por la normativa vigente.

**3.2.** El Titular del Departamento o Servicio de Atención al Clientepuede ser una persona jurídica, representado en este caso por una persona física, y será designado por la Correduría de seguros.

**3.3.** Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, las siguientes:

- Estar incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con el artículo 13 del Real Decreto de 22 de agosto de 1885 por el que se publica el 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;
- Desempeñar simultáneamente funciones en los restantes servicios comerciales u operativos de la organización.

En particular, no podrá ser designado Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, o en los servicios operativos de la Correduría de Seguros, tales como marketing, suscripción o tramitación de siniestros.

La designación será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Hacienda o en su caso del organismo de la Comunidad Autónoma competente para el caso de que la Correduría actuase únicamente en este ámbito territorial en el plazo máximo de UN (1) MES desde su designación.

Asimismo, se publicará la designación en los medios propios de la Correduría de Seguros como, en su caso, la página Web y tablón de anuncios de la empresa.

## Artículo 4.- Designación y duración del mandato

**4.1**. El nombramiento de Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente tendrá la duración de UN (1) AÑO y siendo renovado de forma tácita por iguales periodos de tiempo, pudiendo ser revocado a criterio de la Correduría de Seguros, según las circunstancias que lo aconsejen.

**4.2.** El Titular del Departamento o Servicio de Atención al Clientecesará en su cargo por cualesquiera de las causas siguientes:

- Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad;

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

- La jubilación;
- La incapacidad laboral absoluta para la profesión habitual.

**4.3.** En el caso de producirse la vacante el cargo, y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el anterior Titular que tendrán plena validez sobre las cuestiones sometidas a su consideración, la Correduría de Seguros procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los DOS (2) MESES siguientes al que se produjo la vacante.

**Artículo 5.- Obligaciones de la Correduría de Seguros respecto al Departamento o Servicio de Atención al Cliente**

**5.1.**La Correduría de Seguros adoptará las medidas necesarias para separar funcionalmente el Departamento o Servicio de Atención al Clientede los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que el Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente pueda adoptar de manera autónoma e independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, y, asimismo, se eviten conflictos de intereses.

**5.2.**La Correduría de Seguros adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por Departamento o Servicio de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

**5.3.**La Correduría de Seguros se asegurará de que su Departamento o Servicio de Atención al Clienteestá dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las medidas necesarias para que el Titular disponga de las condiciones que garanticen su trabajo sin menoscabo de su independencia en la toma de decisiones.

**Artículo 6.- Asuntos para conocimiento del Servicio de Atención al Cliente.**

Se podrán someter al Departamento o Servicio de Atención al Clientede la Correduría de Seguros cualquier asunto que afecte a la actividad mediadora de la Correduría, por cualquier acción u omisión en el desempeño de la actividad profesional que pudiera suponer un perjuicio o deficiencia de funcionamiento que afecte a los clientes, y que supongan una

vulneración de los principios de calidad y profesionalidad en el servicio al que están obligadas las corredurías de seguros respecto a sus clientes.

En particular, podrán ser sometidos a consideración del Titular los siguientes, con carácter enunciativo y no limitativo:

**1)** Errores en la emisión de las pólizas por inadecuación del aseguramiento al mandato del cliente;

**2)** Deficiencias en la información a los clientes que hayan supuesto perjuicios o menoscabo de sus derechos como consumidores;

**3)** Falta de acción o desentendimientos en la gestión de las solicitudes de los clientes;

**4)** Menoscabo a la dignidad del cliente por tratos ofensivos, inapropiados o vejatorios;

**5)** Incumplimiento de las obligaciones de la Correduría en materia de acceso, modificación, cancelación y seguridad de datos de carácter personal de los clientes;

**6)** Retrasos en la comunicación de las decisiones tomadas por las Entidades Aseguradoras;

**7)** Falta de transparencia e información de las mismas;

**8)** Falta en la recuperación de documentación que sirvió de base para el análisis de una determinada operación desestimada;

**9)** Retraso en la comunicación a diferentes entidades aseguradoras de información facilitada por los clientes;

**10)** Cualquier otra reclamación que pudiera considerarse un deficiente servicio de mediación de seguros y no sea acorde a los patrones de conducta aplicables a los usos de la profesión.

## III. QUEJAS Y RECLAMACIONES

**Artículo 7.- Procedimiento para presentar reclamaciones: forma, contenido y lugar de presentación.**

**7.1.** Las reclamaciones o quejas dirigidas al Departamento o Servicio de Atención al Cliente deberán contener:

**(i)** Los datos identificativos del reclamante, nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

público de la entidad de que se trate. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho;

**(ii)** La identificación de la Correduría de seguros objeto de reclamación, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la reclamación o queja;

**(iii)** El motivo de la reclamación o queja que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, haciendo constar expresamente si aquella se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales;

**(iv)** Lugar, fecha y firma.

**7.2.** Junto a las reclamaciones o quejas se deberá acompañar cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas con motivo de la reclamación o queja, sin perjuicio de que el Titular del Departamento o Servicio de Atención al Clienterecabe de la Correduría de seguros la documentación que deba obrar en su poder en relación con la reclamación o queja.

**7.3.** La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza (en adelante, "***Ley 6/2020***"), siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. Asimismo, podrá presentarse por correo electrónico en la dirección atencioncliente@mediadores.info

**7.4.** El Departamento o Servicio de Atención al Clientepodrá recabar por cualquier medio, los documentos necesarios para acreditar la verdadera identidad del reclamante.

**Artículo 8.- Plazo para presentar reclamaciones**

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones al Departamento o Servicio de Atención al Cliente deberá realizarse dentro del plazo de DOS (2) AÑOS a contar desde que el cliente tenga conocimiento de los hechos que las motivan.

**Artículo 9.- Procedimiento para la tramitación de las reclamaciones. Plazo para dictar el pronunciamiento.**

**9.1.** El Departamento o Servicio de Atención al Clientedispondrá de un plazo de DOS (2) MESES para resolver la queja o reclamación, a contar desde su presentación – y en el plazo de UN (1) MES en caso de que la reclamación la haya interpuesto un consumidor-, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir a los órganos

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

competentes en materia de atención de reclamaciones de la Dirección General de Seguros, o en su caso, de la Comunidad Autónoma, en conformidad con la Orden ECC/2502/2012, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o en su caso a los juzgados y tribunales competentes, posibilidad de la que será informado expresamente en dicho pronunciamiento.

**9.2.** Recibida la queja o reclamación por la Correduría 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 Departamento o Servicio de Atención al Cliente, quien, cuando proceda de acuerdo con este Reglamento de funcionamiento, procederá a su tramitación.

**9.3.** En todo caso, se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para el pronunciamiento.

**9.4.** Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

**9.5.** La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Correduría de seguros.

**9.6.** 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 (10) DÍAS naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

**9.7.** 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 (2) MESES-y en el plazo de UN (1) MES en caso de que la reclamación la haya interpuesto un consumidor-, para la emisión de un pronunciamiento por el Departamento o Servicio de Atención al Clienteo el Defensor del cliente.

**9.8.** El Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y en su caso el Defensor del Cliente si este Departamento o Servicio de Atención al Clientehubiera sido creado voluntariamente por la Correduría, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

**9.9.** Si a la vista de la queja o reclamación, la Correduría rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Titular del Departamento o

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

Servicio de Atención al Clientey justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

**9.10.** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de DOS (2) MESES -y en el plazo de UN (1) MES en caso de que la reclamación la haya interpuesto un consumidor-, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento o Servicio de Atención al Clienteo, en su caso, Defensor del Cliente.

**Artículo 10.- Tramitación interna de quejas**

Todas las quejas y reclamaciones que sean recibidas por la Correduría, bien a través de la página web o de la cuenta especial de correo electrónico abierta al efecto, serán recibidas de manera inmediata por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, que procederá a su análisis, acusando recibo por escrito y dejando constancia de la fecha de su presentación, al objeto de llevar un debido cómputo del plazo.

El responsable del Departamento o Servicio de Atención al Clienteprocederá a la apertura del expediente y al estudio de la queja o reclamación recibida, solicitando toda la información o documentación que resulte necesaria, y resolviendo en consecuencia.

**Artículo 11.- Causas de rechazo en la tramitación de la reclamación y desistimiento del cliente.**

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones de los clientes 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 2º del artículo 2 de la Orden ECO 734/2004. Esto es, de obligaciones referidas a la condición de usuario o terceros perjudicados de los servicios de la Correduría de seguros siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad;

d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos;

e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el presente reglamento de funcionamiento de DOS (2) AÑOS;

f. 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.

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.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones que hubieren formulado en cualquier momento y sin necesidad de alegar causa que lo justifique. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Titular del Departamento o Servicio de Atención al Clientepodrá acordar la continuación del mismo, a efectos de alentar a las mejoras necesarias en la correduría de seguros, y 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 de la mediación de seguros.

**Artículo 12.- Allanamiento y desistimiento.**

**12.1.**En caso de que la Correduría rectificase su situación con el reclamante a su satisfacción, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificar su decisión con apoyo documental, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. En este último caso, la queja o reclamación será archivada.

**12.2.**Los interesados, como se ha indicado en el precepto anterior, igualmente podrán desistir de su queja o reclamación en cualquier momento desde su presentación, provocando su archivo. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del mismo al objeto de cumplir con lo dispuesto en la normativa en cuanto a transparencia y protección del cliente, y buenas prácticas se refiere.

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

**Artículo 13.- Finalización y notificación**

**13.1.**Tal y como ya se ha indicado en el artículo 9.10 del presente Reglamento, el expediente deberá finalizar en el plazo máximo de DOS (2) MESES contados a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación en el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, o en el plazo de UN (1) MES en caso de que la reclamación la haya interpuesto un consumidor.

**13.2.**La decisión deberá ser motivada, conteniendo unas conclusiones claras sobre todos los puntos planteados en la solicitud.

**13.3.**La decisión será notificada a los interesados en el plazo de DIEZ (10) DÍAS naturales a contar desde la fecha en la que se emitió. La notificación podrá realizarse a través de cualquier vía (correo electrónico, sede electrónica, correo postal, etc.) siempre que se cumplan los requisitos de lectura, impresión y conservación de los documentos.

**Artículo 14.- Decisión o pronunciamiento del Departamento o Servicio de Atención al Cliente. Registro y control de las decisiones o pronunciamientos.**

**14.1.** La decisión, o pronunciamiento, 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 de la mediación de seguros.

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

**14.3.** La decisión será notificada a los interesados en el plazo de DIEZ (10) 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 6/2020, 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.

**14.4.** El Titular del Departamento o Servicio de Atención al Clientellevará un control de las reclamaciones que le hubieran formulado, con registro del número de expediente, y año de apertura del expediente, con nombre del reclamante y que podrán servir de antecedentes técnicos y jurídicos para aplicarlos a cualquiera otros casos análogos o similares, como fuente doctrinal de pronunciamientos que a su vez sirvan de criterios orientadores para futuros casos.

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

**Artículo 15.- Informe anual del Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, presentará a la 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 se integrará, en su caso, en la memoria anual de la Correduría de seguros.

**Artículo 16.- Publicidad sobre el Departamento o Servicio de Atención al Cliente .**

La Correduría de seguros pondrá 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 información siguiente:

**1)** La existencia de un Departamento o Servicio de Atención al Clientey, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica;

**2)** La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de DOS (2) MESES desde su presentación en el Departamento o Servicio de Atención al Clienteo, en su caso, Defensor del Cliente – y en el plazo de UN (1) MES en caso de que la reclamación la haya interpuesto un consumidor-;

**3)** El Reglamento de funcionamiento previsto en el artículo anterior;

**4)** Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## IV. DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por la Correduría.

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

En lo no dispuesto por el Reglamento, de aplicación de forma supletoria, lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004.

(Aprobado por la Correduría de seguros Luis Aranguren con fecha 30 de junio de 2022)

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

MODELO DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE COMUNICACIÓN DE SU TITULAR.

**A la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (o Autoridad supervisora competente de la Comunidad Autónoma correspondiente)**

D./Dña. _____, en nombre y representación de la Correduría de seguros _____, registrada con la clave _____ en el Registro Administrativo Especial de Mediadores de Seguros de la DGSFP, o en el Registro Administrativo autonómico _____, NIF _____ y domicilio social en _____.

Comunica a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones **[o Autoridad supervisora competente de la Comunidad Autónoma que corresponda]** que:

1. Con fecha _____ se ha designado como Titular del Servicio de Atención al Cliente al CONSEJO GENERAL DE LOS COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS DE ESPAÑA, representado por su Secretario General, CREMADES & CALVO-SOTELO ABOGADOS, S.L.P., y en su nombre la persona física de D. RAFAEL TRIPERO CASCALES.

2. Con fecha _____, se ha adoptado el Reglamento para la Defensa del Cliente, adjunto a la presente comunicación, que se ajusta a lo dispuesto en la Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo.

En _____, a ____ de _____de 20___.

Ilmo. Sr. Director General de Seguros y Fondos de Pensiones
Paseo de la Castellana, 44
28046 - MADRID

**O**

**[Director de la Autoridad supervisora competente de la Comunidad Autónoma que corresponda].**

>> N.B. Si la comunicación se dirige a la DGSFP, por favor, elimine los incisos escritos en **azul**.

C/ Alcalá 96, 6º - 2, 28009 Madrid
consejo@mediadores.info
www.mediadores.info

Si por el contrario se dirige a la Autoridad Supervisora de la Comunidad Autónoma, por favor, cambie los incisos en azul a texto normal, complételos con la denominación oficial de la Autoridad Supervisora autonómica competente y elimine toda referencia a la DGSFP en esta comunicación. <<