

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE REGULADOR DE LA ACTIVIDAD DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CONFORMIDAD, DESARROLLO Y
CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN ECO 734/2004 DE 11 DE MARZO
FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L**

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO. El artículo 44.3 de la Ley 26/2006, de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados (BOE núm. 170, de 18 de julio) y la Orden 734/2004, de 11 de marzo, del Ministerio de Economía, establece que los corredores de seguros y las sociedades de correduría de seguros estarán obligadas a atender y resolver las quejas que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, debiendo disponer, a tal efecto, de un departamento de atención al cliente.

Este Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos de selección y Régimen de actuación del Departamento de Atención al Cliente de "FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L", con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

ARTÍCULO 2. MODIFICACIÓN. Corresponde al Consejo de Administración de FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento, previa comunicación y autorización por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, o en nuestro caso, por la Dirección General de Política Financiera. Como órgano competente en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

ARTÍCULO 3. OBJETIVO. El objetivo de la Orden es resolver extrajudicialmente y en un plazo de dos meses, las QUEJAS Y RECLAMACIONES que presenten los clientes.

CAPITULO I

AMBITO DE APLICACIÓN

ARTICULO 4. AMBITO DE APLICACIÓN. El presente reglamento regula la prestación del servicio para la defensa del cliente de la Correduría de Seguros FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L en función de la orden ECO 734/2004.

CAPITULO II

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTICULO 5. CONSTITUCIÓN. El Consejo de Administración de FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L crea el Departamento de Atención al Cliente, y aprueba el presente Reglamento por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad celebrado el día 31/08/2017.

ARTICULO 6. FUNCIONES. Inspirado por el deseo de elevar la transparencia y profesionalidad de la Correduría y de preservar la confianza de los clientes, se constituye

el Servicio de Atención al Cliente, que tiene como función principal la recepción y resolución de forma objetiva y gratuita para los clientes de FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L, así como sus Asociados o Franquiciados adheridos expresamente al Servicio de Atención al Cliente, así como para los terceros perjudicados, de sus quejas y reclamaciones individuales respecto del incumplimiento por parte de dichas personas y entidades de normas legales o internas que rijan el desarrollo o ejecución de los servicios que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

Se entiende por cliente a los efectos previstos en el presente Reglamento, toda persona física o jurídica, española o extranjera, que reúna la condición de usuario del servicio de mediación prestado por FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L, sus Asociados o Franquiciados, debiendo, su queja o reclamación, estar referida a sus propios intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

También tendrán la condición de usuarios en los contratos de seguros, los terceros perjudicados.

En cumplimiento de tal función, corresponde al servicio de atención al cliente:

1. Dirigir en cualquier momento a la Correduría recomendaciones, propuestas o peticiones sobre actividades de las mismas que hubieren merecido su atención por iniciativa de los clientes o usuarios y que, a su juicio, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio y la seguridad o confianza que debe existir entre ellas y sus clientes.
2. Conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos en el presente Reglamento las quejas que los clientes o usuarios de la Sociedad de Correduría le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales, internas o contractuales que rijan el desarrollo de las operaciones de mediación, servicios que ofrece, preste o ejecute FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L, así como las relativas a la calidad en la prestación de tales servicios.

ARTICULO 7. OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE. El servicio de atención al cliente tendrá las siguientes obligaciones:

- Solicitar a la Correduría y a los clientes o usuarios, la información y elementos probatorios de toda naturaleza que resulten necesarios para el adecuado estudio de las quejas.
- Emitir un pronunciamiento dentro del plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja.
- Realizar sugerencias a la Correduría, sus Asociados o Franquiciados, sobre la mejora de calidad y condiciones del servicio cuando así lo juzgue pertinente.
- Elaborar y entregar a la Correduría dentro del primer trimestre de cada año y al objeto de su inclusión reseñada en la respectiva memoria anual, un informe explicativo del desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, incluyendo un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos y cuantías

de las quejas, resumen de las decisiones adoptadas con indicación de su carácter favorable o desfavorable para el reclamante, criterios generales contenidos en sus decisiones y recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

ARTICULO 8. MATERIAS EXCLUIDAS. Quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las siguientes materias:

- Los asuntos que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones o actividad autorizada de mediación en Seguros Privados de la Sociedad de Correduría, sus Asociados o sus Franquiciados.
- Los concernientes al vínculo laboral o mercantil entre las sociedades, sus empleados y colaboradores.
- Las cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas por vía judicial, arbitral o administrativa.
- Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Servicio de Atención al Cliente.
- Las reclamaciones derivadas de conflictos, desacuerdos, irregularidades o incumplimientos que, ajenos a la mediación desarrollada por la Sociedad de Correduría, sus Asociados o Franquiciados, sean inherentes al propio contrato de seguro que vincula directa y exclusivamente al tomador con la Compañía Aseguradora, aconsejándose en este caso su remisión al Defensor o Departamento de atención al Cliente de la Compañía aseguradora implicada.

CAPITULO III

DISPOSICIONES PARA EL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTICULO 9. DURACIÓN DEL MANDATO. El titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por un plazo de 4 años, renovándose automáticamente en el cargo por períodos anuales, si tres meses antes de la fecha del cumplimiento del mandato, FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L no comunica su intención de designar a otra persona.

La Sede del Departamento de Atención al Cliente se halla ubicada en el domicilio social de FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L, en Avda. de Eduardo Dato 44, portal A, local F-6 de la planta primera, de la ciudad de Sevilla.

ARTÍCULO 10. INCOMPATIBILIDADES, INEGIBILIDAD Y CESE

No podrá desempeñar las funciones de titular del Departamento de Atención al Cliente:

- Quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los Órganos de Administración de las entidades del grupo, o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección en los mismos.
- Los fallidos concursados no rehabilitados.
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o de dirección de entidades.
- Quienes tengan antecedentes penales.

- Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Compañía, o cualquier otra que pueda poner en duda su independencia de criterio.

Deberán abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para ellos, bien sea por afectarles directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta tercer grado directo o colateral, o bien a personas con quienes mantengan o hayan mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad.

El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:

- Por expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.
- Por extinción de la relación laboral o de servicios profesionales del Titular del Departamento de Atención al Cliente.
- Por desistimiento o renuncia expresa.
- Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- Por acuerdo del Consejo de Administración de FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L fundamentada en una actuación manifiestamente negligente o impropia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración de FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L, deberá designar en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.

ARTÍCULO 11. DESIGNACIÓN Se designa como titular del Departamento de Atención del Cliente a D. José María López Yáñez, con DNI. 28.865.622R, licenciado en Derecho, abogado en ejercicio colegiado nº 5.409 del ICAS de Sevilla, con una amplia trayectoria profesional en el Sector Asegurador, persona en quien concurren los requisitos de honorabilidad comercial, profesional, conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones según marca la legislación vigente sin que exista incompatibilidad alguna según lo recogido en el Art. 5 de la orden ECO/734/2004. El plazo de designación es de XXX años reelegibles indefinidamente.

ARTÍCULO 12. PUBLICACION DE INFORMACION. FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L, pondrá a disposición de sus clientes, en sus oficinas, así como en su página Web:

- La información relativa a la creación del Departamento de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, en el plazo de dos meses, desde su presentación en el departamento de atención al cliente de la entidad.
- El presente reglamento.
- Referencias a la normativa de aplicación.
- Formatos o modelos de reclamación.

CAPITULO IV

DEL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

ARTÍCULO 13. PLAZO DE PRESENTACIÓN. A los efectos de lo previsto en la Orden ECO / 734 / 2004, los clientes podrán presentar reclamaciones o quejas durante los dos años posteriores al momento en que tuvieran conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.

ARTÍCULO 14. PLAZO DE RESOLUCIÓN. Tal y como establece el artículo 10.3 de la Orden ECO / 734 / 2004, los departamentos o servicios de atención al cliente, dispondrán de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación antes ellos 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 Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

ARTÍCULO 15. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES. 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.

ARTÍCULO 16. PROCEDIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

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

ARTÍCULO 17. LUGAR DE PRESENTACIÓN. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el departamento o servicio de atención al cliente, en la sede social de FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L, así como en la siguiente dirección de correo electrónico habilitada para este fin: atencionalcliente@fronting.es

ARTÍCULO 18. ADMISIÓN A TRÁMITE. Recibida la queja o reclamación por FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L, 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, esta será remitida al Departamento de Atención al 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 en el Departamento de Atención al Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente, se procederá a la apertura de expediente, dicha queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Correduría.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos 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 presente Reglamento.

ARTÍCULO 19. RECHAZO DE LAS RECLAMACIONES. .

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en este Reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- 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.
- 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.

ARTÍCULO 20. TRAMITACIÓN.

El Departamento o Servicio de Atención al cliente podrán 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.

ARTÍCULO 21. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.

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

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

ARTÍCULO 22. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN.

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 el departamento o servicio de atención al cliente.

La decisión siempre será 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.

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.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán 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.

ARTÍCULO 23. RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LAS ENTIDADES SUPERVISORAS. (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Competitividad, o bien la Dirección General Competente en materia de Seguros de la Comunidad Autónoma Andaluza).

FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L atenderá por medio del titular del departamento de atención al cliente los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de las Entidades Supervisoras (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Competitividad, o bien la Dirección General Competente en materia de Seguros de la Comunidad Autónoma Andaluza) para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Los Servicios de Reclamaciones de las Entidades Supervisoras, (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Competitividad, o bien la Dirección General Competente en materia de Seguros de la Comunidad Autónoma Andaluza) y FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L 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 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.

CAPITULO V INFORME ANUAL

ARTÍCULO 24. INFORME ANUAL.

1. Dentro del primer trimestre de cada año el Departamento o Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de FRONTING CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.L un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:
 - 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.
 - Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
 - Criterios generales contenidos en las decisiones.
 - Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
 - Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Compañía.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su verificación por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía, en su caso la autoridad competente en Andalucía, Dirección General de Política Financiera de la Junta de Andalucía.