

## ÍNDICE

### TÍTULO I

#### Del Defensor del Cliente

**Capítulo Primero:** De la regulación, designación e independencia del Defensor.

**Capítulo Segundo:** De su duración y causas de su terminación.

**Capítulo Tercero:** De sus funciones y materias excluidas.

**Capítulo Cuarto:** De las obligaciones de la Correduría con el Defensor.

### TÍTULO II

#### De las Reclamaciones y de su Tramitación

**Capítulo Primero:** Del objeto, forma y plazo para la presentación de reclamaciones.

**Capítulo Segundo:** De su tramitación.

**Capítulo Tercero:** De los efectos de la resolución del Defensor de atención al cliente.

### TÍTULO III

#### De Otras Informaciones y de la Memoria

**Capítulo Primero :** De otras informaciones a facilitar al Defensor.

**Capítulo Segundo :** De la Memoria.

### DISPOSICION FINAL

## TÍTULO I

### Del Defensor del Cliente

#### Capítulo Primero.- De la regulación, designación e independencia del Defensor.

**Artículo 1º Regulación.** El presente estatuto regula la figura del Defensor del Cliente (en adelante el Defensor) de SEGUROSBROKER COBERPLAN CORREDURIA DE SEGUROS, S.L. (en adelante la Correduría), conforme a lo establecido al efecto en el artículo 167 del 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 seguros privados y de planes y fondos de pensiones.

El Defensor tendrá las características y funciones señaladas en el presente Reglamento.

**Artículo 2º Designación.** El Consejo de Administración de la Correduría, ha nombrado al Defensor del Cliente que se encargará de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, designando a D. José Luis Lucea Lafuente, abogado en ejercicio y con una amplia experiencia profesional en el sector asegurador, de arraigada honorabilidad comercial y profesional de respeto a las leyes mercantiles y de las buenas prácticas comerciales y financieras, que presta sus servicios a través de la entidad BUFETE EUROPEO DE ABOGADOS, S.L.P., con C.I.F. B-82605015 y domicilio social en Madrid, Paseo de la Castellana, 140, 15 D.

**Artículo 3º Independencia.** El Defensor ejercerá sus funciones con absoluta independencia.

#### Capítulo Segundo.- De la duración del mandato y de las causas de terminación.

**Artículo 4º Duración del cargo.** El nombramiento del Defensor tendrá una duración de cinco años y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo, cuantas veces lo considere oportuno la Correduría.

**Artículo 5º Terminación del cargo.** El Defensor cesará en su cargo por cualesquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Correduría acordara su renovación.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d) Renuncia.
- e) Cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Vacante el cargo del Defensor, la Correduría procederá al nombramiento de un nuevo miembro dentro de los noventa días siguientes al que se produjo la vacante.

### Capítulo Tercero.- De las funciones del Defensor y materias excluidas

**Artículo 6º Funciones del cargo.** Es función del Defensor la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la Correduría, derivados de sus relaciones con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función corresponde al Defensor:

- a) Conocer, estudiar y resolver las reclamaciones que los clientes le planteen en relación con las solicitudes de seguro, pólizas, siniestros y en general con todas las relaciones que hubieran tenido con la Correduría, y en las que, a juicio de aquellos, hubiesen recibido un tratamiento incorrecto, injusto o negligente. También deberá conocer, estudiar y resolver las consultas que la Correduría le someta respecto a sus relaciones con los clientes. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los clientes y la Correduría al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.
- b) Presentar y formular ante la Correduría informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la Correduría y sus clientes.

**Artículo 7º Materias excluidas.** En todo caso, quedan excluidos de la competencia del Defensor:

- a) Las relaciones entre la Correduría y sus empleados.
- b) Las relaciones entre la Correduría y sus accionistas.
- c) Las cuestiones que se refieren a las decisiones de las Compañías de Seguros relativas a efectuar o no, pólizas concretas con personas determinadas, así como a sus respectivos pactos o condiciones.
- d) Las que se refieren a temas que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltos en vía judicial o arbitral, o por la Dirección General de Seguros, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Correduría frente a sus clientes.
- e) Las reclamaciones planteadas por clientes de la Correduría que tengan la condición de no residentes en España.

#### Capítulo Cuarto.- De las obligaciones de la Correduría con el Defensor

**Artículo 8º Obligaciones de la Correduría.** La Correduría adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Defensor y para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular corresponde a la Correduría:

- a) Colaborar con el Defensor en todo aquello que favorezca al mejor ejercicio de su actuación, especialmente facilitándole toda la información que le sea solicitada por aquél, en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b) Informar a los clientes de la Correduría, por el medio que se estime conveniente, de la existencia y funciones del Defensor, así como del contenido de presente estatuto y de los derechos que les asisten para presentar sus reclamaciones y del procedimiento para su formulación.

- c) Recibir, estudiar y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Defensor en orden a adoptar o no la decisión a que se refiere el apartado e) del Artículo 5º del presente reglamento.

## TÍTULO II

### DE LAS RECLAMACIONES Y DE SU TRAMITACIÓN

#### Capítulo Primero.- Del objeto, forma y plazo para la presentación de las reclamaciones.

**Artículo 9º Objeto.** Los clientes podrán dirigirse al Defensor cuando estimen que en sus relaciones con la Correduría han sufrido un tratamiento incorrecto, negligente, no ajustado a Derecho o a las buenas prácticas aseguradoras, salvo en los casos excluidos por el artículo 7º de este reglamento.

**Artículo 10º Forma.** Las reclamaciones de los clientes deberán presentarse por escrito, en las que necesariamente se hará constar:

- a) El nombre, apellidos, número del D.N.I. o en su defecto cualquier dato que acredite fehacientemente la entidad del reclamante, así como su domicilio.
- b) Identificación de los datos concretos de los hechos objeto de reclamación.
- c) Descripción sucinta de los hechos que motivan la reclamación y petición que se formula.
- d) Lugar, fecha y firma.

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

**Artículo 11º Plazo.** La presentación de reclamaciones por parte de los clientes ante el Defensor deberá realizarse dentro del plazo de dos años a contar desde el día en que se hubiese producido el hecho o hechos determinantes de la reclamación. Las reclamaciones presentadas fuera del plazo

anterior serán rechazadas de plano. En todo caso, el Defensor dará traslado a la Correduría de cualquier reclamación que le afecte.

**Artículo 12º Presentación de reclamaciones o cuestiones por la Correduría.** La Correduría podrá someter a la consideración y resolución del Defensor cualquier reclamación que le hayan dirigido sus clientes, así como cualquier cuestión que pudiera ser objeto de reclamación por éstos, aunque no haya sido interpuesta todavía.

### Capítulo Segundo.- De la tramitación.

**Artículo 13º Admisión a trámite.** Recibida la reclamación, el Defensor, tras las averiguaciones que estime oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia. Si estimase que lo es, acusará recibo de la reclamación inmediatamente al cliente. Si considerase que el asunto no es de su competencia, denegará su admisión a trámite, comunicando su decisión razonada al cliente, con copia a la Correduría, así como de la reclamación.

Si el Defensor admitiese a trámite la reclamación, o entendiéndose que para su decisión sobre dicha admisión necesitaba conocer datos que le deba facilitar la Correduría, remitirá de inmediato en ambos casos la reclamación a la Correduría. Si después de iniciada la tramitación de la reclamación, el Defensor tuviera conocimiento de la concurrencia previa a su presentación o con posterioridad a ella, de cualquiera de las circunstancias recogidas en el Artículo 7º, el Defensor cerrará el expediente comunicando su decisión al cliente y a la Correduría.

En consecuencia, una vez presentada la reclamación por parte del cliente, éste deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto, hasta que el Defensor le comunique su resolución.

Por último, rechazada la admisión a trámite de una reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Defensor.

**Artículo 14º Tramitación.** Admitida a trámite una reclamación, el Defensor oirá a las dos partes sobre su contenido. Asimismo, podrá dirigirse al Correduría y al cliente, solicitándoles los datos e informes adicionales que juzgue necesarios para su resolución.

El Defensor podrá fijar en su caso, plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

**Artículo 15º Arreglo amistoso.** El Defensor podrá antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y presentar las propuestas oportunas a las partes, encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Si se consiguiese, el acuerdo tendrá carácter vinculante para las partes y el Defensor dará por concluida la tramitación de la reclamación. De igual forma procederá si el Correduría se allanase a la petición del cliente, o éste retirase su reclamación.

**Artículo 16ª Plazo para dictar la resolución.** El Defensor dictará su resolución en un plazo no superior a dos meses contados a partir del día en que la reclamación entró en su oficina. Dicho periodo se ampliará con los días de retraso en que hubiera incurrido el cliente, en caso de que el Defensor le hubiera solicitado, dentro de un plazo prudencial, información adicional a su reclamación.

**Artículo 17º: Contenido de la resolución.** Las resoluciones del Defensor serán siempre motivadas. Para dictarlas tendrá en cuenta el ordenamiento jurídico, los usos de comercio y las buenas prácticas aseguradoras, buscando la solución más equitativa al asunto o asuntos planteados. Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes.

### Capítulo Tercero.- De los efectos de la resolución.

**Artículo 18º Efectos para el cliente.** El cliente no está obligado a aceptar la resolución del Defensor. Caso de no aceptarla podrá ejercitar las actuaciones administrativas y/o las acciones judiciales que estime oportunas. Si la aceptase deberá comunicarlo por escrito al Defensor en el plazo de treinta días, pasado el cual sin respuesta se entenderá que la rechaza.

La aceptación se hará en los propios términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa, o de cualquier otra índole.

**Artículo 19º Efectos para el Correduría.** La Correduría está obligada a aceptar la resolución del Defensor, siempre que lo haga el cliente, en la forma y con los requisitos establecidos en el artículo anterior. A estos efectos, el Defensor comunicará a la Correduría inmediatamente, la aceptación del cliente. Cuando la resolución obligara a pagar una cantidad al cliente, o realizar cualquier acto en su favor, la Correduría la ejecutará en el plazo máximo de un mes a partir del día en que se le notifique la aceptación del cliente, salvo que, en la propia resolución, ya aceptada, se estableciera un plazo distinto.

### TÍTULO III

## DE OTRAS INFORMACIONES A FACILITAR POR LA CORREDURIA Y DE LA MEMORIA

### Capítulo primero.- De otras informaciones a facilitar.

**Artículo 20º Informaciones a facilitar por la Correduría.** Con independencia de la que pudiera necesitar el Defensor con relación a las reclamaciones o cuestiones que se le planteen, éste podrá solicitar a la Correduría cualquier información sobre la actividad de ésta que a su juicio resultara de interés para los derechos de los clientes. La Correduría deberá contestar tan pronto como pueda y dentro del plazo máximo de un mes.

## Capítulo segundo.- De la memoria.

**Artículo 21º De la Memoria.** Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor presentará al Consejo de Administración de la Correduría una Memoria explicativa del desarrollo de su función durante el año precedente.

La Memoria deberá contener un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, resumen de las resoluciones dictadas, los criterios generales contenidos en las resoluciones y las recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre los clientes y el Correduría.

## DISPOSICION FINAL

**Única.- De la modificación del Reglamento.** El presente Reglamento podrá ser modificado por la Correduría, informando a los clientes en la forma que considere más adecuada.