

VALIRO INSURANCE BROKER, S.L.

CORREDURÍA DE SEGUROS

DEFENSOR DE LA CLIENTELA

Reglamento de funcionamiento

PRELIMINAR

El 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 (en adelante, **RD-ley 3/2020**), recoge en su Libro Segundo, dedicado a *Medidas para la adaptación del Derecho Español a la normativa de la Unión Europea en materia de seguros privados y planes y fondos de pensiones*, el Título I por el que se realiza la *Trasposición de la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros*, que tiene por objeto establecer las normas sobre el acceso a la actividad de distribución de seguros y reaseguros por parte de las personas físicas y jurídicas, las condiciones en las que debe desarrollarse su ejercicio, y el régimen de ordenación, supervisión y sanción que resulte de aplicación, con la finalidad principal de garantizar la protección de los derechos de los tomadores, asegurados y beneficiarios por contrato de seguro, así como promover la libertad de contratación de productos de naturaleza aseguradora. A estos efectos, se entenderá por distribución de seguros toda actividad de asesoramiento, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración de un contrato de seguro o de reaseguro, de celebración de estos contratos, o de asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, incluyendo la asistencia en casos de siniestro.

A dicha norma quedan expresamente sometidas las actividades y operaciones indicadas en el párrafo anterior cuando sean realizadas, entre otros, por distribuidores de seguros y de reaseguros residentes o domiciliados en España. A estos efectos, por un lado y entre otros, tienen la consideración de distribuidores de seguros los mediadores de seguros y, por otro, estos se clasifican en agentes de seguros, ya sean exclusivos o vinculados, y en corredores de seguros. Los agentes de seguros y los corredores de seguros podrán ser personas físicas o también jurídicas como es el caso de las agencias de seguros y las corredurías de seguros. Con fecha 28 de diciembre de 2025 ha entrado en vigor la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (en adelante, **Ley 10/2025**), cuyo objeto es la

regulación de los niveles mínimos de calidad y de la evaluación de los servicios de atención a la clientela de las empresas que presten determinados servicios de carácter básico de interés general y de las grandes empresas. Si bien se configura como una Ley de aplicación general a todas las empresas establecidas en España o en cualquier otro Estado, que lleven a cabo la ejecución efectiva de servicios de carácter básico de interés general, ofrecidos o prestados en territorio español, lo cierto es que a los servicios financieros les será de aplicación su normativa sectorial y, en particular, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Mercado Financiero (en adelante, Ley 44/2002) y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. En consecuencia, la nueva Ley 10/2025 no sólo reconoce la aplicación preferente de la normativa sectorial –concretamente la indicada para el sector financiero que, a su vez, se modifica en aras a garantizar unos derechos análogos a las personas consumidoras independientemente del sector de que se trate–, sino que se aplicará con carácter supletorio respecto de lo dispuesto en otras leyes generales para la defensa de las personas consumidoras.

De acuerdo con lo anterior, el citado RD-ley 3/2020, en su consideración de norma sectorial de la mediación de seguros, incide en la protección de la clientela de servicios financieros al establecer, en sus artículos del 166 al 168 ambos inclusive, que los corredores de seguros, entre otros distribuidores de seguros, están obligados a atender y resolver las quejas y reclamaciones que se formulen por los sujetos legitimados conforme a lo establecido en el Título I del Libro Segundo de dicho RD-ley 3/2020 y en la normativa sobre protección de la clientela de los servicios financieros y, en su caso, en materia de consumo. A estos efectos, la citada norma regula los mecanismos de resolución de conflictos y la protección administrativa de los usuarios de seguros, siguiendo la pauta dada por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero en la que se prevé, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción de sus artículos 29 (con sus adicionales 29bis, 29ter, 29quater, 29quinques, 29sexies y 29septies) y 30, un doble nivel de protección de los usuarios de servicios financieros respecto de las quejas y reclamaciones que tengan frente a las entidades financieras, al establecer dos instancias consecutivas para la presentación de quejas y reclamaciones: primero, ante el Departamento de atención a la clientela y, en su caso, Defensor de la Clientela y, posteriormente, ante el Servicio de Reclamaciones del Organismo correspondiente.

En el ámbito concreto de la mediación de seguros, tanto el artículo 166 de dicho RD-ley 3/2020 como el artículo 29 de la Ley 44/2002 establecen, respecto de esa primera instancia de protección, que los corredores de seguros residentes o domiciliados en España y los mediadores de seguros de otros Estados miembros que operen en España a través de sucursal, deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones, salvo que encomienden la atención y resolución de la totalidad de las quejas y reclamaciones que reciban a un defensor de la clientela en los términos establecidos en el artículo 167 del mencionado RD-ley 3/2020 y en el artículo 29 y sus adicionales de la citada Ley 44/2002, relativos al Defensor de la Clientela. Y la segunda instancia de protección es de carácter administrativo ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por cuanto se exige, como requisito imprescindible, acreditar haber formulado la queja o

reclamación referente a la actuación de mediadores de seguros previamente ante el departamento o servicio de atención a la clientela de la entidad o, en su caso, ante el defensor de la clientela.

Por otro lado, el artículo 31 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en su redacción dada por la Disposición Final Segunda de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, habilita a la persona titular del hoy Ministerio de Economía, Comercio y Empresa para regular los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención a la clientela y el defensor de la clientela, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones. A estos efectos, la Ley permite que la citada persona titular exija la adopción de las adecuadas medidas de separación respecto de los restantes servicios comerciales u operativos de las entidades. También se prevé la posibilidad de someter a verificación administrativa los reglamentos de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio, así como la de exigir la inclusión, en una memoria anual de las entidades, de un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del departamento o servicio de atención a la clientela y el defensor de la clientela durante el ejercicio que corresponda. Resultado de la habilitación prevista en la citada y reformada Ley 44/2002 es la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras que, a su vez, ha sido parcialmente derogada por la Disposición Derogatoria Única de la Ley 10/2005.

De acuerdo con todo lo anterior, la Sociedad **VALIRO INSURANCE BROKER, S.L.** (en adelante, “**VALIRO INSURANCE BROKER**” o la “**Correduría**”), cuyo objeto social es la realización de actividades de distribución de seguros como correduría de seguros, según consta inscrito en el Registro Mercantil de Barcelona (Tomo 45981, Folio 187, Hoja 505875 inscripción 1ª) y con domicilio social en esa misma Ciudad en calle Manila 60, bloque D, entresuelo primera (C.P. 08034), **decide prescindir del Departamento de Atención a la Clientela y encomienda la resolución de la totalidad de las quejas y reclamaciones que planteen sus clientes a la figura del Defensor de la Clientela** que, de conformidad con lo establecido en el artículo 167 del citado RD-ley 3/2020 y en la nueva redacción del artículo 29 y sus adicionales de la Ley 44/2002, habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, todo ello conforme a lo dispuesto en la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros.

En consecuencia, la designación del Defensor de la Clientela y el procedimiento para resolver las quejas y las reclamaciones que formulen los clientes de VALIRO INSURANCE BROKER., incluidas aquellas que deriven de incidencias y consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio, se realiza y se regula, respectivamente, por el presente Reglamento, cuyo contenido, adaptado en tiempo y forma a lo establecido por la Ley 10/2025, se somete a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para que verifique que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa vigente.

Artículo Primero. OBJETO DEL DEFENSOR DE LA CLIENTELA

1. El presente Reglamento para la Defensa de la Clientela regula la actividad del Defensor de la Clientela de la entidad VALIRO INSURANCE BROKER, de conformidad con lo dispuesto (i) en el artículo 167 del RD-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, (ii) en la Sección 1ª (Defensa del cliente de servicios financieros) del Capítulo V (Protección de clientes de servicios financieros) de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, según redacción dada por la Disposición final segunda de la Ley 10/2005, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela y (iii) en los artículos no derogados por dicha Ley de la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

El Defensor de la Clientela de la entidad VALIRO INSURANCE BROKER, tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, incluidas aquellas que deriven de incidencias y consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio, tanto en relación con la actuación de la Correduría como con la de sus colaboradores externos y empleados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 166 del RD-ley 3/2020 y en la nueva redacción del artículo 29.1 de la Ley 44/2002.
2. El Reglamento para la Defensa de la Clientela ha sido aprobado por la Junta de Accionistas de la Correduría y tiene por objeto regular el funcionamiento interno para la atención y tramitación de las quejas y reclamaciones que le sean formuladas y la actividad y procedimientos del Defensor de la Clientela.

Artículo Segundo. DEFENSOR DE LA CLIENTELA

1. El Defensor de la Clientela actuará con independencia respecto de la Correduría y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.
2. A tal fin, el Defensor de la Clientela será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de VALIRO INSURANCE BROKER. a la que presta sus servicios.
3. Las decisiones del Defensor de la Clientela favorables a la persona reclamante vincularán a la Correduría. 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.
4. VALIRO INSURANCE BROKER. designa como Titular del Defensor de la Clientela a Dña. Mª Asunción Bauzá Abril, abogada en ejercicio, socia directora del Despacho “BAUZÁ Abogados I SEGUROS Y

PREVISIÓN SOCIAL” y persona de reconocido prestigio profesional en el sector asegurador, con contrastada honorabilidad comercial y profesional de respecto a las leyes mercantiles y de las buenas prácticas comerciales y financieras, quien además es totalmente ajena a la estructura organizativa de la Correduría y tiene su domicilio comercial en Madrid, en calle Velázquez, 10 - 1º (28001).

Artículo Tercero. DURACIÓN DEL MANDATO Y POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN

La **duración del mandato** del Defensor de la Clientela será de **dos años**, pudiendo ser renovado por la Correduría, por idéntico período de tiempo y cuantas veces lo estime oportuno.

Artículo Cuarto. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE

1. Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del Defensor de la Clientela las siguientes:
 - a) Estar incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con el artículo 13 del Código de comercio.
 - b) Desempeñar simultáneamente un puesto de trabajo para otras entidades financieras.
 - c) Desempeñar simultáneamente el puesto de Titular del Servicio de Atención a la Clientela para cualquier entidad financiera.
 - d) Desempeñar simultáneamente funciones en los restantes servicios comerciales u operativos de la Correduría.
2. El Defensor de la Clientela designado por la Correduría no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o cuando lo tuviere su cónyuge o pareja de hecho, o un pariente suyo, cualquiera que sea el grado.
3. El Defensor de la Clientela cesará en su cargo por las siguientes causas:
 - a) Por expiración del plazo para el que fue nombrado, excepto que la Correduría acuerde su renovación.
 - b) Por incapacidad laboral absoluta para la profesión habitual.
 - c) Por jubilación.
 - d) Por haber sido condenado por la comisión de un delito en sentencia firme, cualquiera que sea el grado de su participación en el mismo.
 - e) Por renuncia expresa en el cargo que deberá notificarse de manera fehaciente por cualquiera de los medios admitidos en Derecho.
 - f) Por cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo. El cese no podrá afectar en ningún caso a los asuntos que ya estaban encomendados o que estuvieran pendientes de resolución.

4. Una vez vacante el cargo y sin perjuicio de las resoluciones adoptadas por el anterior Defensor de la Clientela, la Correduría procederá al nombramiento de un nuevo Defensor de la Clientela dentro de los dos meses siguientes a contar desde el día siguiente al en que se produjo la vacante.

Artículo Quinto. OBLIGACIÓN DE ATENDER Y RESOLVER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Defensor de la Clientela atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión por parte de los clientes de la Correduría, siempre que estén relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos a los mismos, incluidas aquellas que deriven de incidencias y consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio. Asimismo, promoverá el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo Sexto. MATERIAS EXCLUIDAS DEL ÁMBITO MATERIAL DE CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DE LA CLIENTELA.

En todo caso, quedarán expresamente excluidas de la competencia del Defensor de la Clientela las materias siguientes:

- a) Todas aquellas relativas a la gestión societaria de la Correduría.
- b) Las relaciones entre la Correduría y sus empleados.
- c) Las relaciones entre la Correduría y sus socios.
- d) Las referidas a temas en tramitación o que hayan sido resueltos definitivamente en materia judicial o arbitral o por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- e) Las quejas y reclamaciones basadas en hechos en los que pueda apreciarse identidad de sujetos, objeto y causa de pedir con otras sobre las que exista decisión previa por parte del Defensor de la Clientela.
- f) Las quejas y reclamaciones relativas a hechos de los que el cliente tuviera conocimiento de su existencia con dos años o más de antelación a la fecha de presentación de la queja o reclamación.

Artículo Séptimo. PLAZO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN

En todo caso, el Defensor de la Clientela dispondrá de un plazo de **un mes** para dictar un pronunciamiento, a contar desde la fecha de presentación ante VALIRO INSURANCE BROKER de la queja o reclamación, pudiendo la persona reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o del Banco de España o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, posibilidad de la que será informado expresamente en dicho pronunciamiento.

Artículo Octavo. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES Y CAUSAS DE INADMISIÓN

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

A este respecto, se entenderá por **queja o reclamación**: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas. Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

Dicho servicio de atención a la clientela, que será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial.

2. No serán admitidas las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:
 - a) Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, cuando haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.
 - b) Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
 - c) 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 en trámite o pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
 - d) 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.
 - e) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

Artículo Noveno. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica. Cuando se utilicen medios informáticos, electrónicos o telemáticos la presentación deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

2. La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando se trate de clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.
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 la persona 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.

La persona 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 en cualquier oficina abierta al público de la Correduría, así como en la dirección de correo electrónico que habrá de quedar habilitada a este fin en la página web de la misma o ante el Defensor de la Clientela en la dirección de correo electrónico siguiente: asuncion.bauza@bauza-abogados.com

Artículo Décimo. ADMISIÓN A TRAMITE Y CAUSAS DE RECHAZO

1. Recibida la queja o reclamación por la Correduría en el caso que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por las personas que hubieran prestado el servicio objeto de la queja o reclamación,
2. , ésta será remitida al Defensor de la Clientela.

Ello se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de resolución (un mes) comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante la Correduría.

3. En todo caso, se acusará recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero y se dejará constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles. La Correduría se asegurará de disponer de los datos necesarios para la entrega del justificante, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este.

A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier queja o reclamación interpuesta por el cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el cliente del estado de tramitación de su reclamación o queja.

4. Recibida la queja o reclamación por el Defensor de la Clientela, éste analizará si reúne los requisitos establecidos en el Artículo Noveno de este Reglamento, necesarios para su tramitación y, en su caso, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que sea necesario ni exigible su reiteración ante distintos órganos de la Correduría.

5. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad de la persona 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 la persona reclamante para subsanar estos errores **interrumpirá el cómputo del plazo de un mes** que tiene el Defensor de la Clientela para emitir un pronunciamiento sobre la queja o reclamación.

6. 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 refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, 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 a los mismos hechos.

- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.
- f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

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.

- 7. 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. Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución recogido en el artículo Séptimo de este Reglamento.

Artículo Décimo primero. TRAMITACIÓN

- 1. El Defensor de la Clientela podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto de la persona reclamante como de los distintos departamentos y servicios afectados de la Correduría, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.
- 2. En el caso de que el asunto deba ser conocido por el Defensor de la Clientela, se establece el plazo de **dos semanas** desde el requerimiento que este efectúe a la Correduría sobre la queja o reclamación para que la misma presente sus alegaciones.

Artículo Décimo segundo. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

- 1. Si a la vista de la queja o reclamación, la Correduría rectificase su situación con la persona reclamante a satisfacción de ésta, deberá comunicarlo al Defensor de la Clientela 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 de la Clientela 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 Décimo tercero. FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada por el cliente ante la Correduría.

En los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en los plazos indicados, por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

2. La decisión estará siempre debidamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, contestando a todas las cuestiones expuestas por la clientela y fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.
3. En el caso de que la decisión del Defensor de la Clientela se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.
4. En caso que la decisión que adopte del Defensor de la Clientela sea contraria a las pretensiones de la clientela, se comunicará en la misma, de forma expresa, la posibilidad abierta al cliente de acudir a servicios de reclamaciones tanto de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como del Banco de España o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (principio de ventanilla única), así como el modo de hacerlo.

Artículo Décimo cuarto. NOTIFICACIÓN

1. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la reclamación o queja.
2. La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya presentado la queja y reclamación por parte de la clientela.

Artículo Décimo quinto. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

La relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sobre la actividad de la Correduría será llevada por el propio Administrador de la misma o por la persona designada por éste, quien atenderá sus requerimientos en los plazos determinados 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 firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

Artículo Décimo sexto. CUSTODIA DE LOS EXPEDIENTES

1. Las personas reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y a la obtención de copia o duplicado de éstos y de las comunicaciones que les dirija el Defensor de la Clientela.
2. La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a las partes intervinientes.
3. El Defensor de la Clientela deberá custodiar, como depositario, los expedientes de las reclamaciones, manteniéndolos únicamente a disposición de VALIRO INSURANCE BROKER.. En ningún caso el Defensor de la Clientela permitirá el acceso a los expedientes ni entregará copia de la documentación que contengan a persona o entidad distinta de VALIRO INSURANCE BROKER salvo que mediase el consentimiento de ésta o se tratase del supuesto previsto en el apartado 1 del presente artículo.

Artículo Décimo séptimo. INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DE LA CLIENTELA

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor de la Clientela presentará ante el Administrador de la Correduría 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 cuantía e importes afectados.
 - b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para la persona 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. Al menos un resumen del mismo, se integrará en la memoria anual de la Correduría.

Disposición Final. NORMATIVA SUPLETORIA

En todo aquello que no esté regulado en el presente Reglamento se estará a lo dispuesto en la Ley 44/2002 y 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 las entidades financieras.

En Barcelona, a 20 de abril de 2026