



## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TUIO PARTNERS, CORREDURIA DE SEGUROS, S.L.

Este Departamento de Atención al Cliente tiene como función principal tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar aquellos clientes personas físicas o jurídicas por los servicios prestados por Tuio Partners, Correduría de Seguros, S.L.

Si usted desea presentar una queja o reclamación tenga en cuenta que debe seguir estos pasos:

- 1- Cumplimente el escrito adjunto (Formulario de Queja-Reclamación) y envíelo a este Departamento de Atención al Cliente:

*Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros*

*Departamento de Atención al Cliente*

*C/ Alcalá, 96, 6º 2<sup>a</sup>, 28009 Madrid. Teléfono: 914111963*

*Dirección electrónica: [atencioncliente@mediadores.info](mailto:atencioncliente@mediadores.info)*

En un plazo de 1 mes a partir de la fecha de presentación del escrito le atenderemos y resolveremos sus quejas y/o reclamaciones

- 2- En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento de este Departamento, o si transcurrido un mes desde que usted ha presentado su queja o reclamación, no hemos resuelto su petición, puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Este procedimiento es escrito y las quejas y reclamaciones se pueden presentar de dos formas:

- a) En soporte papel, dirigiendo el escrito al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, situado en el Paseo de la Castellana, 44-28046 Madrid. Tfno. 952 24 99 82
- b) Por vía telemática con firma electrónica, a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones



En nuestras oficinas y en [www.tuio.com](http://www.tuio.com) tenemos a su disposición nuestro "Reglamento del Departamento para la Defensa del Cliente".

## **INFORMACIÓN SOBRE EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS**

### **1- OBJETO:**

Atender y resolver las quejas y/o reclamaciones que puedan presentar los clientes de corredores y de sociedades de correduría, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

### **2- DESTINATARIOS:**

Toda persona interesada en formular quejas y/o reclamaciones contra distribuidores de seguros acogidos al Departamento de Atención al Cliente prestado por esta entidad.

### **3- FORMA DE PRESENTAR LAS QUEJAS Y/O 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 estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

### **4- LUGAR EN EL QUE PRESENTAR LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES:**

En la oficina del corredor/correduría de seguros o en el Departamento de Atención al Cliente del corredor/correduría de seguros.

### **5- DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Titular del servicio: Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros

Dirección postal: C/ Alcalá, 96, 6º 2º, 28009 Madrid

Dirección electrónica: [atencioncliente@mediadores.info](mailto:atencioncliente@mediadores.info)

Teléfono: 914111963

### **6- CONTENIDO NECESARIO DEL ESCRITO DE QUEJA O RECLAMACIÓN:**

- a. Nombre, apellidos, domicilio y número del documento nacional de identidad del



interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.

- b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e. Lugar, fecha y firma.

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

#### 7- DECISIÓN SOBRE LA RECLAMACIÓN O QUEJA:

El Departamento de Atención al Cliente acusará recibo con carácter inmediato y, si fuese preciso, recabará todos los datos y documentos necesarios para estudiar la queja y/o reclamación. El plazo máximo para resolver será de un mes, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación o queja.

La decisión final adoptada, que siempre será vinculante para la entidad, será notificada a los interesados por correo certificado con acuse de recibo o correo electrónico, según la solicitud del reclamante, en el plazo de 10 días naturales, a contar desde la fecha de su presentación.

#### 8- TRÁMITES POSTERIORES A LA DECISIÓN:

Denegada la admisión de la reclamación o de la queja, desestimada total o parcialmente su petición o transcurrido el plazo de un mes, a contar desde la fecha de su presentación en el Departamento de Atención al Cliente, sin que la misma haya sido resuelta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o en su caso de su Comunidad Autónoma.

El plazo para presentar el escrito ante dicho Servicio de Reclamaciones será de un año, a contar desde el día en que presentó la reclamación o queja ante el Departamento de Atención al Cliente.

(Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
Paseo de la Castellana, 44-28046 Madrid. Tfno. 952 24 99 82, web: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es))



## 9- NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE:

- Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- 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.
- 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.
- Reglamento del Servicio de Atención al Cliente. Dicho texto está a disposición de los clientes en las oficinas del mediador y, en su caso, en la página web de este.

## 10- INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	
<b>Responsable del Tratamiento</b>	<i>Tuio Partners, Correduría de Seguros, S.L.</i>
<b>Encargado de Tratamiento</b>	<i>Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, con domicilio en C/ Alcalá, 96, 6º 2ª, 28009 Madrid. Teléfono: 914111963,</i>
<b>Sub-encargado de tratamiento</b>	<i>Cremades Calvo-Sotelo SLP, con domicilio en la c/Jorge Juan 30, 6º, 28001 Madrid.</i>
<b>Finalidad</b>	<i>Servicio de Atención al Cliente</i>
<b>Legitimación</b>	<i>Ejecución de la solicitud del propio usuario</i>
<b>Destinatarios</b>	<i>No habrá cesiones de datos salvo aquellas otras cesiones que correspondan por obligación legal.</i>
<b>Derechos</b>	<i>Acceder, rectificar y suprimir los datos, oponerse en cualquier momento al tratamiento de los datos personales así como otros derechos.</i>
<b>Información adicional</b>	<i>Se recomienda leer la <u><a href="#">política de privacidad adjunta</a></u></i>



## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

### **RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO:**

Tuio Partners, Correduria de Seguros, S.L.

Dirección: Calle Serrano 213, Planta 1, A4, 28016 Madrid (Madrid), España

Correo electrónico: [hola@tuio.com](mailto:hola@tuio.com)

Delegado de Protección de datos: ECIX Group, S.L.; [lopd@tuio.com](mailto:lopd@tuio.com)

### **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:**

El Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros,

Dirección : c/ Alcalá, 96, 6º 2ª, 28009 Madrid.

Correo: [atencioncliente@mediadores.info](mailto:atencioncliente@mediadores.info)

DPO: [info@harveylluch.com](mailto:info@harveylluch.com)

### **SUBENCARGADO DE TRATAMIENTO**

Cremades Calvo-Sotelo SLP,

Dirección c/Jorge Juan 30, 6º, 28001 Madrid.

Correo: [atencioncliente@mediadores.info](mailto:atencioncliente@mediadores.info)

### **FINALIDAD DEL TRATAMIENTO:**

Las finalidades de dicho tratamiento serán:

- a) Gestionar el Servicio de Atención al Cliente
- b) Acceder a los Escritos y Documentación aportadas necesarias para la gestión del mismo
- c) Acceder a las Plataformas de gestión del servicio

### **CREACIÓN DE PERFILES:**

No se elaborará perfiles con los datos facilitados por el Interesado.

### **LEGITIMACIÓN DEL TRATAMIENTO:**

La base jurídica del tratamiento es el consentimiento del interesado para el cumplimiento los fines del servicio de atención al cliente voluntariamente solicitado, y el cumplimiento de la obligación legal relativa a la normativa aplicable sobre el Servicio de Atención al Cliente de los Mediadores de Seguros, definido por la normativa arriba indicada. La contestación a consultas sobre la prestación del servicio se basa además en el interés legítimo (art. 6.1 f) del RGPD).

### **PREVISIÓN DE CESIONES Y DE TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS:**

No se realizarán transferencias internacionales de datos, ni otras salvo aquellas otras cesiones que correspondan por obligación legal.



#### **DURACIÓN DEL TRATAMIENTO:**

Los datos recabados en el marco de la prestación del servicio de atención al cliente únicamente serán conservados durante el desarrollo del mismo y se guardarán debidamente bloqueados durante los plazos de prescripción marcados en la legislación vigente

#### **DERECHOS DE LOS INTERESADOS:**

El usuario podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos así como la limitación u oposición a su tratamiento.

- **Acceso:** Cualquier persona tiene derecho a obtener información sobre si se están tratando datos personales que les conciernan, o no.
- **Rectificación:** los titulares de los datos tienen derecho a rectificar los datos facilitados al Responsable del Tratamiento.
- **Supresión:** los titulares de los datos tienen derecho a acceder a sus datos personales o solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya nos sean necesarios para los que fines para los que fueron recogidos.
- **Limitación:** en determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- **Oposición:** en determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos con una finalidad concreta. El Responsable del Tratamiento dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- **Revocación del consentimiento:** el titular de los datos podrá revocar en cualquier momento los tratamientos basados en la obtención de su consentimiento.
- **Portabilidad:** Permite obtener una copia de sus datos en formato electrónico y, en determinadas circunstancias, solicitar que sean comunicados a otro prestador de servicios. Sólo es aplicable para tratamientos informatizados realizados con el consentimiento del Usuario o para el cumplimiento de un contrato.
- Los titulares de los datos tienen derecho a dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos con dirección calle Jorge Juan 6, 28001, Madrid <https://www.aepd.es/>

Podrá ejercer sus derechos dirigiendo una carta a El Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, Dirección : c/ Alcalá, 96, 6º 2<sup>a</sup>, 28009 Madrid.