

## CODIGO DE CONDUCTA EN LA DISTRIBUCION DE SEGUROS PARA EL PERSONAL DE HACEX EXTREMADURA CORREDURIA DE SEGUROS, S.L.U. EN MATERIA DE DISTRIBUCION DE SEGUROS

### Artículo 1. Objeto

El Código de Conducta en materia de Distribución de seguros tiene como objeto proporcionar una serie de pautas que han de regir la actuación de todos los directivos, empleados, colaboradores externos y miembros del órgano de administración de HACEX EXTREMADURA CORREDURIA DE SEGUROS, S.L.U. que intervengan en la distribución de contratos de seguro, de conformidad con las normas impuestas por 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.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente Código es de obligado conocimiento y cumplimiento por parte de todos los directivos, empleados, colaboradores externos y miembros del órgano de administración de HACEX EXTREMADURA CORREDURIA DE SEGUROS, S.L.U. que intervengan en la distribución de contratos de seguro, con independencia de su nivel jerárquico o de su ubicación geográfica o funcional (en adelante profesionales de HACEX).

A estos efectos, todos los sujetos obligados deberán conocer el contenido íntegro del Código, que les será puesto a su disposición en el momento de formalizar su relación o, si ya fueran profesionales de la Correduría, en el momento de entrada en vigor del presente Código, debiendo en ambos casos ser objeto de aceptación y adhesión por escrito para todos ellos.

### Artículo 3. Distribución de seguros

Se entenderá por distribución de seguros toda actividad de asesoramiento, propuesta o realización de trabajo previo a la celebración de un contrato de seguro, de celebración de estos contratos, o de asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, incluyendo la asistencia en casos de siniestro. También se entenderán incluidas la aportación de información relativa a uno o varios contratos de seguro de acuerdo con los criterios elegidos por los clientes a través de un sitio web o de otros medios, y la elaboración de una clasificación de productos de seguro, incluidos precios y comparaciones de productos, o un descuento sobre el precio del seguro, cuando el cliente pueda celebrar el contrato de seguro directa o indirectamente utilizando un sitio web u otros medios

No se considerarán actividades de distribución de seguros o reaseguros privados:

a) Las actividades de información prestadas con carácter accesorio en el contexto de otra actividad profesional:

1.º si el proveedor no efectúa ninguna acción adicional para ayudar a celebrar o a ejecutar un contrato de seguro;

2.º si la finalidad de esa actividad no consiste en ayudar al cliente en la celebración o ejecución de algún contrato de reaseguro.

b) La gestión de siniestros de una entidad aseguradora o reaseguradora, a título profesional, y el peritaje y la liquidación de siniestros.

c) El mero suministro de datos y de información sobre tomadores potenciales a los mediadores de seguros o reaseguros, o a las entidades aseguradoras o reaseguradoras, si el proveedor no efectúa ninguna acción adicional para ayudar a celebrar un contrato de seguro o de reaseguro.

d) El mero suministro de información sobre productos de seguro o reaseguro, sobre un mediador de seguros o reaseguros, o sobre una entidad aseguradora o reaseguradora a tomadores potenciales, si el proveedor no efectúa ninguna acción adicional para ayudar a celebrar un contrato de seguro o de reaseguro.

e) La actuación de las entidades aseguradoras como abridoras en las operaciones de coaseguro.

#### Art. 4. Honorabilidad comercial y profesional

Cualquier persona o entidad que se incorpore a la estructura orgánica de HACEX y cualquier persona o entidad que se incorpore a la estructura funcional de HACEX (personal contratado o colaboradores externos) con el objeto de intervenir en la distribución de seguros habrá de informar por escrito a HACEX de que cumple el requisito de honorabilidad comercial y profesional exigido legalmente.

El requisito de honorabilidad comercial o profesional lo cumplen aquellas personas que hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales, financieras y de seguros. Dicha condición será atribuible a aquellas personas que no tengan antecedentes penales por haber cometido infracciones penales relativas al ejercicio de actividades financieras, y que no hayan sido sancionadas en el ámbito administrativo en materia aseguradora, bancaria, de mercado de valores, Hacienda Pública, Seguridad Social, defensa de la competencia, movimiento de capitales, transacciones económicas con el exterior, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y protección de consumidores y usuarios por la comisión de infracciones tipificadas como muy graves o graves.

#### Artículo 5. Principios de conducta

1.- Todo el personal de la correduría actuará en todo momento con honestidad, equidad y profesionalidad en beneficio de los intereses de sus clientes, evitando posibles conflictos de intereses

2.- Las comunicaciones publicitarias dirigidas a los clientes o posibles clientes, en cualquier formato, debe ser precisa, clara y no engañosa

3.- No se podrá establecer ni aceptar ningún sistema de remuneración, de objetivos de ventas o de otra índole que pueda constituir un incentivo para que el personal de la correduría que intervenga en la distribución de seguros recomiende un determinado producto de seguro a un cliente si se le puede ofrecer un producto diferente que se ajuste mejor a las necesidades del cliente

#### Artículo 6. Prohibiciones

Cualquier persona o entidad que se incorpore a la estructura orgánica de HACEX y cualquier persona o entidad que se incorpore a la estructura funcional de HACEX (personal contratado o

colaboradores externos) con el objeto de intervenir en la distribución de seguros estará sujeto a las siguientes prohibiciones:

a) Asumir directa o indirectamente la cobertura de cualquier clase de riesgo así como tomar a su cargo, en todo o en parte, la siniestralidad objeto del seguro, siendo nulo todo pacto en contrario.

b) Utilizar en la denominación social, en la publicidad o identificación de sus operaciones mercantiles, expresiones que estén reservadas a las entidades aseguradoras y reaseguradoras que puedan inducir a confusión con ellas.

c) Añadir recargos a los recibos de prima emitidos por las entidades aseguradoras, siendo nulo cualquier pacto en contrario.

d) Celebrar o modificar en nombre de su cliente un contrato de seguro sin el consentimiento de este.

e) Imponer directa o indirectamente la celebración de un contrato de seguro.

## Artículo 7. Deber de información al cliente

Toda persona o entidad que por cuenta de la Correduría intervenga en la distribución de seguros vendrá obligada a:

1. Informar a quien trae de concertar el seguro de la identidad de la Correduría, que se trata de una correduría de seguros, que constan inscrita en el registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el número de registro J3538, que posee la capacidad financiera exigida legalmente y que tiene concertado un seguro de responsabilidad civil y que no tiene vínculos estrechos con ninguna Compañía Aseguradora, es decir, que ni la correduría ni las compañías de Seguro poseen de manera directa o indirecta, al menos un 10 por 100 del capital o de los derechos de voto o cualquier otra posibilidad de ejercer una influencia notable en la gestión de la otra entidad.
2. Informar al cliente si se ofrece asesoramiento en relación con los productos de seguro comercializados
3. Informar al cliente que la correduría está o no contractualmente obligada a realizar actividades de distribución de seguros exclusivamente con una, o, en su caso, autorizado con varias entidades aseguradoras, en cuyo caso se le deberá informar de los nombres de dichas entidades aseguradoras
4. Cuando se acuerde por escrito con el cliente abono de honorarios, se habrá de informar al cliente del importe de dicho honorario o, cuando ello no sea posible, el método para calcularlo. Si con posterioridad a la celebración del contrato, el cliente efectúa, en virtud del contrato de seguro, algún pago distinto de las primas periódicas y los pagos previstos, se le facilitará también la anterior información en relación con cada uno de esos pagos.
5. Informar a quien trae de concertar el seguro de las condiciones en que se van a tratar sus datos personales de conformidad con lo dispuesto en los art. 13 y 14 del Reglamento General de Protección de Datos.
6. Informar a quien trate de concertar el seguro sobre las condiciones del contrato que a su juicio conviene suscribir y ofrecer la cobertura que, de acuerdo a su criterio profesional, mejor se adapte a las necesidades de aquel, de forma comprensible, de modo que el cliente pueda tomar una decisión fundada. Si se facilita asesoramiento antes de la

celebración de un contrato determinado, se facilitará al cliente una recomendación personalizada en la que explique por qué un producto concreto satisfará mejor las exigencias y necesidades del cliente.

7. Velar por la concurrencia de los requisitos que ha de reunir la póliza de seguro para su eficacia y plenitud de efectos.
8. Durante la vigencia del contrato de seguro en que hayan intervenido a facilitar al tomador, al asegurado y al beneficiario del seguro la información que reclamen sobre cualquiera de las cláusulas de la póliza y, en caso de siniestro, a prestarles su asistencia y asesoramiento.
9. Informar a quien trae de concertar el seguro que la Correduría dispone de un Servicio de Atención al Cliente que gestiona las reclamaciones y quejas que se presenten.

## Artículo 8. Colaboradores externos

Cualquier persona o entidad que vaya a prestar servicios de colaborador externo a HACEX para realizar actividades de distribución por cuenta de la Correduría, asumirá las siguientes obligaciones:

- 1.- Cumplimiento del requisito de honorabilidad comercial y profesional en los términos establecidos en el art. 2, firmando la declaración responsable al efecto.
- 2.- Celebrar el contrato de colaborador externo, así como un contrato de encargado del tratamiento de datos personales como parte inseparable del primero.
- 3.- Cumplir los deberes de información previa, simultánea y posterior a la celebración del contrato de seguro a favor del cliente a que se refieren el artículo anterior.
- 4.- Identificarse como tales e indicar también la identidad y datos registrales de HACEX, como la correduría de seguros por cuya cuenta actúan.
- 5.- Poseer unos conocimientos y aptitudes apropiados mediante la superación de los cursos de formación exigidos legalmente.
- 6.- Participar en los cursos de formación continua necesarios para cumplir el requisito anterior, especialmente los organizados por la correduría.
- 7.- No colaborar con otros mediadores de seguros de distinta clase.

## Artículo 9. Deber de confidencialidad

Toda persona o entidad que por cuenta de la Correduría intervenga en la distribución de seguros vendrá obligada a:

1. Mantener la información obtenida en el ejercicio de su puesto de trabajo o profesión de manera confidencial, en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna otra parte, relacionada o no, sin el consentimiento previo escrito del cliente o de la correduría en función de quien haya proporcionado dicha información
2. En caso de colaboradores externos, instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial, debiendo suscribir el correspondiente acuerdo de confidencialidad si fuere necesario, de su obligación de recibir, tratar y usar la información confidencial que reciban

como confidencial y destinada únicamente al propósito objeto del acuerdo, en los mismos términos en que se establece en el presente artículo.

3. Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro de la correduría.

4. Tratar confidencialmente toda la información recibida directa o indirectamente del cliente o de la correduría, y no utilizar ningún dato de esa información de ninguna manera distinta al propósito de su puesto de trabajo o profesión.

5. No manejar, usar, explotar, o divulgar la información confidencial a ninguna persona o entidad por ningún motivo en contravención a lo dispuesto en este Código de Conducta, salvo que sea expresamente autorizado por escrito a hacerlo por persona autorizada para ello

## Artículo 10. Comunicación de posibles infracciones

Toda persona o entidad que por cuenta de la Correduría intervenga en la distribución de seguros podrá comunicar la posible comisión de infracciones en materia de distribución de seguros a través del canal de denuncias establecido para ello a través de alguna de las siguientes formas:

a) Al Responsable de control interno, bien oralmente, bien entregándole la denuncia en sobre cerrado o bien remitiéndole un correo electrónico a la dirección [cmoreno@cooperativasextremadura.es](mailto:cmoreno@cooperativasextremadura.es)

b) A la empresa encargada de la tramitación por cualquier de las siguientes vías:

1. Remitiendo el escrito de denuncia por correo postal a AIMES CONSULTORES, S.L.P., C/ San Pablo, nº 6, 1º A, 37002, Salamanca

2. Remitiendo el escrito de denuncia por correo electrónico a la dirección [denunciasidd@aimesconsultores.es](mailto:denunciasidd@aimesconsultores.es)

3. Presencialmente, en el despacho de AIMES CONSULTORES, S.L.P., sito en Salamanca, C/ San Pablo, nº 6, 1º A.

4. Telefónicamente a través del número de teléfono 670016303 (mediante llamada, SMS o wasap)

Las infracciones a comunicar son las tipificadas como infracciones administrativas en materia de Distribución de Seguros en el art. 192 del RD Ley 3/2020 y la contravención de cualquiera de las obligaciones y normas de conducta establecidas en el presente Código.

## Artículo 11. Aprobación del Código de Conducta

EL presente Código ha sido aprobado por el órgano de administración de HACEX EXTREMADURA CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.U. en la reunión celebrada el 21 de noviembre de 2023.

## REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE LAS INFRACCIONES COMETIDAS SOBRE LA NORMATIVA DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS EN HACEX EXTREMADURA CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.U.

### Artículo 1.- Normativa aplicable

El presente reglamento se dicta en cumplimiento de lo establecido en el artículo 199 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 la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación

Su ámbito de aplicación se limita **exclusivamente a las denuncias de posibles infracciones de la normativa en materia de distribución de seguros contenida en el RD Ley 3/2020.**

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este Reglamento:

- a) Las denuncias de cualquier otro tipo de infracción distinta de las tipificadas en el RD Ley 3/2020
- b) Las quejas y sugerencias que competan al Servicio de Atención al Cliente 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 las entidades financieras.

### Artículo 3. Órgano competente

Será competente para llevar el seguimiento y cumplimiento de lo dispuesto en este reglamento el órgano o persona designado como Responsable de Control Interno, con independencia de que la tramitación de las mismas hasta la propuesta de resolución sea encargada a persona distinta dentro de la empresa o pueda externalizarse, previa designación del responsable.

Dicho responsable deberá reunir los requisitos establecidos en los art. 8 y 9 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, esto es:

1. Será designado, destituido y cesado por el órgano de administración u órgano de gobierno de la entidad.
2. Si se optase por que el Responsable del Sistema fuese un órgano colegiado, este deberá delegar en uno de sus miembros las facultades de gestión del Sistema interno de información y de tramitación de expedientes de investigación.
3. Tanto el nombramiento como el cese de la persona física individualmente designada, así como de las integrantes del órgano colegiado deberán ser notificados a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, en el plazo de los diez días

hábiles siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.

4. El Responsable de Control Interno deberá desarrollar sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismo, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

5. El Responsable de Control Interno persona física o la entidad en quien el órgano colegiado responsable haya delegado sus funciones, será un directivo de la entidad, que ejercerá su cargo con independencia del órgano de administración o de gobierno de la misma. Cuando la naturaleza o la dimensión de las actividades de la entidad no justifiquen o permitan la existencia de un directivo Responsable de Control Interno, será posible el desempeño ordinario de las funciones del puesto o cargo con las de Responsable Control Interno, tratando en todo caso de evitar posibles situaciones de conflicto de interés.

Actualmente es Responsable de Control Interno dentro de la Correduría D<sup>a</sup> Carmen Moreno Vargas, designada en la reunión del órgano de Administración celebrada el 21 de noviembre de 2023.

La recepción y tramitación de las denuncias está externalizada en AIMES CONSULTORES, S.L.P. que llevará a cabo las actuaciones de investigación necesarias para la resolución de las mismas.

#### Art. 4. Medios de comunicación de la denuncia

Toda persona que conozca la existencia de una conducta irregular, que incumpla o vulnere la normativa aplicable a la distribución de seguros, podrá comunicarla al Responsable de control interno o al encargado de la tramitación de las mismas por cualquiera de las siguientes vías:

a) Al Responsable de control interno, bien oralmente, bien entregándole la denuncia en sobre cerrado o bien remitiéndole un correo electrónico a la dirección [cmoreno@cooperativasextremadura.es](mailto:cmoreno@cooperativasextremadura.es)

b) A la empresa encargada de la tramitación por cualquier de las siguientes vías:

1. Remitiendo el escrito de denuncia por correo postal a AIMES CONSULTORES, S.L.P., C/ San Pablo, nº 6, 1º A, 37002, Salamanca
2. Remitiendo el escrito de denuncia por correo electrónico a la dirección [denunciasidd@aimesconsultores.es](mailto:denunciasidd@aimesconsultores.es)
3. Presencialmente, en el despacho de AIMES CONSULTORES, S.L.P., sito en Salamanca, C/ San Pablo, nº 6, 1º A.
4. Telefónicamente a través del número de teléfono 670016303 (mediante llamada, SMS o wasap)

#### Art. 5. Requisitos de la denuncia

Toda denuncia que se presente deberá reunir los siguientes requisitos:

- 1.- A voluntad del denunciante, su identificación (nombre, apellidos y canal preferente para comunicaciones: teléfono, correo electrónico, dirección postal, etc.)
- 2.- Hechos denunciados que puedan suponer una irregularidad o infracción
- 3.- Aportación de documentos o evidencias (si es posible) y testigos
- 4.- Identificación de los responsables de la irregularidad o infracción, si son conocidos

## Artículo 6. Derechos y deberes del denunciante

### A.- Son derechos del denunciante:

1.- La más absoluta confidencialidad de la identidad del denunciante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

2.- La plena protección del denunciante frente a posibles represalias, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia. A este respecto se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública

3.- Los informantes no incurrirán en responsabilidad respecto de la adquisición o el acceso a la información que es comunicada o revelada públicamente, siempre que dicha adquisición o acceso no constituya un delito

4.- Todas las comunicaciones realizadas con y/o por el denunciante estarán amparadas en el secreto de las comunicaciones y realizadas por personas sujetas al deber de secreto profesional.

5.- Garantía de respeto al tratamiento de sus datos personales de conformidad con la legislación vigente.

6.- Derecho a ser informado a que le sea notificado el archivo de la denuncia o la resolución que se adopte.

### B.- Son deberes del denunciante:

1. Actuar de buena fe

2. Aportar, siempre que sea posible, datos y documentos relacionados con los hechos denunciados

3. Mantener la confidencialidad sobre el contenido de la denuncia, la identidad de las personas afectadas por la misma y su archivo o resolución.

## Artículo 7. Derechos y garantías del denunciado

La persona afectada por la denuncia tendrá los siguientes derechos y garantías:

- a) Derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen
- b) Derecho de defensa y derecho a ser oída en cualquier momento.
- c) Derecho de acceso al expediente en términos que no vulneren la confidencialidad y derechos del denunciante.
- d) Derecho a comparecer en cualquier fase del procedimiento asistida de abogado
- e) Garantía de la confidencialidad de su identidad, de los hechos denunciados, de las actuaciones de investigación y del archivo o resolución de la denuncia.
- f) Garantía del pleno respeto del derecho a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.
- g) Garantía del pleno respeto de las disposiciones sobre protección de datos personales

## Artículo 8. Procedimiento de gestión de la denuncia

### A.- Recepción de la denuncia



Una vez recibida la denuncia por cualquier de los medios establecidos en el art. 4 de este Reglamento,

- Si la denuncia fuera presentada o comunicada al Responsable de Control Interno este la remitirá con las necesarias garantías de seguridad y confidencialidad al instructor, AIMES CONSULTORES, S.L.P., para su tramitación
- Si la denuncia fuera presentada o comunicada directamente al instructor, AIMES CONSULTORES, S.L.P., se continuará el procedimiento de tramitación.

El instructor comprobará que la denuncia cumple los requisitos establecidos en el artículo 5, especialmente la información necesaria para poder tramitar la denuncia.

Si la información o los medios de prueba facilitados no fuera suficiente, se requerirá al denunciante para que, en el plazo de cinco días, aporte más información y medios de prueba. En caso de que no se ampliase la información o medios de prueba y con los disponibles no fuese posible continuar con la tramitación de la denuncia, se procederá al rehúse de la misma y la correspondiente devolución de ésta al denunciante junto con la documentación que hubiere acompañado a la misma.

Recibida la denuncia y verificado el cumplimiento de los requisitos mínimos para su tramitación, se remitirá al denunciante acuse de recibo de la comunicación, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

#### B.- Actuaciones de investigación

El instructor examinará toda la información sobre la presunta conducta irregular denunciada y adoptará una de las siguientes decisiones:

1.- Si a su juicio no concurren indicios razonables sobre la existencia de una acción u omisión contraria a la normativa aplicable a la distribución de seguros o los hechos denunciados quedasen fuera del ámbito de aplicación del presente Reglamento, procederá al archivo de la denuncia comunicándolo al informante.

2.- Si a su juicio concurren indicios razonables sobre la existencia de una acción u omisión contraria a la normativa aplicable a la distribución de seguros:

1º.- Comunicará la existencia de la denuncia a las personas afectadas por la misma informándoles de sus derechos y las garantías con las que cuenta en el procedimiento, especialmente la confidencialidad de sus datos y del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito. Esta comunicación podrá posponerse si se considerara que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas.

2º.- Siempre que sea posible y previo consentimiento de la persona afectada, mantendrá una entrevista con la misma en la que, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes. Igualmente

3º.- Se celebre o no la entrevista personal prevista en el número anterior, se informará a la persona afectada de su derecho de acceso al expediente sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante, pudiendo ser oída en cualquier momento y presentar alegaciones por escrito, y se le advertirá de la posibilidad de comparecer asistida de abogado

4º.- Si fuera posible, se tomará declaración a los testigos propuestos por denunciante y/o denunciado y se recabará información a través de entrevistas personales con los departamentos y/o las personas implicadas en la conducta comunicada, análisis de datos u obtención de información de fuentes externas, petición de pruebas periciales a profesionales externos o cualesquiera otras que pudiera considerar necesarias.

#### C.- Propuesta de resolución

Una vez terminada la investigación el instructor redactará una Propuesta de Resolución con las principales conclusiones y debidamente motivada, que comunicará a las personas afectadas por la denuncia a fin de que, en el plazo de diez días naturales, puedan presentar por escrito alegaciones a dicha propuesta.

A la vista de las alegaciones presentadas, en su caso, el instructor modificará la propuesta de resolución o mantendrá su contenido, elevando el texto definitivo enviará al Responsable de control interno.

El plazo máximo de la fase de instrucción con redacción de la Propuesta de Resolución es de tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o denuncia o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

#### D.- Resolución

Recibido por el Responsable de control interno la Propuesta de Resolución del instructor del expediente de investigación, emitirá acuerdo motivado que contendrá un examen pormenorizado de los siguientes apartados:

- a) Identificación del número de expediente, del denunciante, del denunciado y del instructor del procedimiento
- b) Análisis de la información y documentación aportada en la denuncia, recabada por el instructor y, en su caso, la aportada por el denunciado
- c) Valoración de las alegaciones efectuada en el trámite de audiencia
- d) Resumen de los hechos denunciados y del resultado de la instrucción
- e) Decisión adoptada
- f) Fundamentos de hecho y de derecho de la decisión adoptada
- g) Medidas a adoptar
- h) Posible comunicación de los hechos a las autoridades públicas competentes

Dicho informe será elevado al órgano de administración de la Correduría que deberá aprobarlo junto con las medidas correctivas y sancionadoras que considere oportunas. Dicho acuerdo será comunicado al denunciante y a las personas afectadas por las medidas.

### Artículo 9. Aprobación, revisión y actualización del Reglamento

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el órgano de administración de la Correduría y será revisado de manera periódica para actualizarlo o subsanar las posibles deficiencias que puedan detectarse.

La aprobación se ha llevado a cabo en la reunión del Órgano de Administración celebrada el 21 de noviembre de 2023.

### Artículo 10. Anexos

Se incorporan al presente Reglamento los siguientes anexos:

- ANEXO I: Formulario/Ficha de denuncia dirigida al responsable de control interno
- ANEXO II: Formulario/Ficha de denuncia dirigida a AIMES CONSULTORES, S.L.P

## ANEXO I: FICHA DE DENUNCIA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO

<b>DATOS DEL DENUNCIANTE</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>		
	<b>TELEFNO</b>		
	<b>CORREO ELECTRONICO</b>		
<b>FECHA DE LA DENUNCIA</b>			
<b>DESCRIPCION DE LA COMUNICACIÓN</b>			
<b>FECHA APROXIMADA DE LOS HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<b>PERSONAS IMPLICADAS</b>		<b>PERSONAS QUE PUEDEN APORTAR INFORMACIÓN</b>	
<b>DOCUMENTOS ANEXOS</b>			

Los datos facilitados por la persona que inicie el procedimiento, así como los recogidos a lo largo de la instrucción del mismo, serán tratados por HACEX EXTREMADURA CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.U. confidencialmente, con la exclusiva finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del Canal de Denuncias, para los casos de comunicación de situaciones o conductas que puedan suponer una vulneración de la normativa de Distribución de Seguros. La base jurídica para el tratamiento es el cumplimiento de obligaciones legales ((artículos 6.1.c) del Reglamento (UE) 2016/679, 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y 11 de la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo).

Los datos serán conocidos por el Responsable de Control Interno, por las personas para las que resulte imprescindible su conocimiento a fin de investigar los hechos denunciados y, en su caso y en función de la materia, cuando su conocimiento sea requerido por las autoridades competentes. En todo caso, los datos serán tratados con las máximas garantías de confidencialidad y conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Se informará al denunciado en el plazo más breve posible de los hechos denunciados y sus derechos en materia de protección de datos, pero no se informará de la identificación del denunciante, a menos que éste hubiera otorgado su consentimiento expreso o hubiera obrado con mala fe.

Los datos serán conservados durante la instrucción del procedimiento, durante la tramitación de las medidas de auditoría interna que resultasen necesarias y, como máximo, durante la tramitación de los procedimientos judiciales que pudieran derivarse de la investigación realizada (como, por ejemplo, los que se deriven de las medidas disciplinarias adoptadas) y mientras puedan derivarse posibles responsabilidades. Una vez extinguidas las mismas, los datos serán eliminados.

El titular de los datos puede ejercer sus derechos dirigiéndose HACEX EXTREMADURA CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.U., con domicilio en Mérida (Badajoz), C/ San Luis, nº 1, mediante una solicitud escrita y firmada, adjuntando una copia de un documento que acredite su identidad o a través del correo electrónico [cmoreno@cooperativasesxtremadura.es](mailto:cmoreno@cooperativasesxtremadura.es)

En particular, puede solicitar el acceso a sus datos personales, solicitar la rectificación de cualquier dato inexacto, solicitar la supresión de sus datos personales, solicitar la limitación del tratamiento, oponerse al tratamiento, revocar, en su caso, su consentimiento así como solicitar la portabilidad de los mismos, siempre en los términos previstos en la legislación vigente.

También informamos de que tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos a través del formulario disponible en su sede electrónica (<https://www.autocontrol.es/reclamacion-proteccion-datos/formulario/>), siendo sus datos de contacto: Madrid, C/ Jorge Juan, 6 (Tel. 900 293 183) si considera que se ha cometido una infracción de la legislación respecto al tratamiento de sus datos personales.

Firma:

## ANEXO II: FICHA DE DENUNCIA DIRIGIDA A AIMES CONSULTORES, S.L.P.

<b>DATOS DEL DENUNCIANTE</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>		
	<b>TELEFNO</b>		
	<b>CORREO ELECTRONICO</b>		
<b>FECHA DE LA DENUNCIA</b>			
<b>DESCRIPCION DE LA COMUNICACIÓN</b>			
<b>FECHA APROXIMADA DE LOS HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<b>PERSONAS IMPLICADAS</b>		<b>PERSONAS QUE PUEDEN APORTAR INFORMACIÓN</b>	
<b>DOCUMENTOS ANEXOS</b>			

Los datos facilitados por la persona que inicie el procedimiento, así como los recogidos a lo largo de la instrucción del mismo, serán tratados por AIMES CONSULTORES, S.L.P. confidencialmente, con la exclusiva finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del Canal de Denuncias, para los casos de comunicación de situaciones o conductas que puedan suponer una vulneración de la normativa de Distribución de Seguros. La base jurídica para el tratamiento es el cumplimiento de obligaciones legales ((artículos 6.1.c) del Reglamento (UE) 2016/679, 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y 11 de la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo).

Los datos serán conocidos por el Responsable de Control Interno, por las personas para las que resulte imprescindible su conocimiento a fin de investigar los hechos denunciados y, en su caso y en función de la materia, cuando su conocimiento sea requerido por las autoridades competentes. En todo caso, los datos serán tratados con las máximas garantías de confidencialidad y conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Se informará al denunciado en el plazo más breve posible de los hechos denunciados y sus derechos en materia de protección de datos, pero no se informará de la identificación del denunciante, a menos que éste hubiera otorgado su consentimiento expreso o hubiera obrado con mala fe.

Los datos serán conservados durante la instrucción del procedimiento, durante la tramitación de las medidas de auditoría interna que resultasen necesarias y, como máximo, durante la tramitación de los procedimientos judiciales que pudieran derivarse de la investigación realizada (como, por ejemplo, los que se deriven de las medidas disciplinarias adoptadas) y mientras puedan derivarse posibles responsabilidades. Una vez extinguidas las mismas, los datos serán eliminados.

El titular de los datos puede ejercer sus derechos dirigiéndose a AIMES CONSULTORES, S.L.P., con domicilio en Salamanca, C/ San Pablo, nº 6, 1º A, CP 37002, Salamanca, mediante una solicitud escrita y firmada, adjuntando una copia de un documento que acredite su identidad o a través del correo electrónico [ruth@aimesconsultores.es](mailto:ruth@aimesconsultores.es).

En particular, puede solicitar el acceso a sus datos personales, solicitar la rectificación de cualquier dato inexacto, solicitar la supresión de sus datos personales, solicitar la limitación del tratamiento, oponerse al tratamiento, revocar, en su caso, su consentimiento, así como solicitar la portabilidad de los mismos, siempre en los términos previstos en la legislación vigente.

También informamos de que tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos a través del formulario disponible en su sede electrónica (<https://www.autocontrol.es/reclamacion-proteccion-datos/formulario/>), siendo sus datos de contacto: Madrid, C/ Jorge Juan, 6 (Tel. 900 293 183) si considera que se ha cometido una infracción de la legislación respecto al tratamiento de sus datos personales

Firma: