REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LAS SOCIEDADES DEL GRUPO MAPFRE Y LOS USUARIOS DE SUS SERVICIOS FINANCIEROS

Aprobado por el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., en su reunión del día 23 de julio de 2009.

ÍNDICE

Título I. Disposiciones Generales ……..... Página 3

Capítulo I - Conceptos ……..... Página 3

Capítulo II - Dirección de Reclamaciones de MAPFRE ……. Página 4

Capítulo III - Normas Generales de Procedimiento …….. Página 5

Capítulo IV – Procedimiento aplicable a las reclamaciones formuladas por personas físicas o comunidades de propietarios por razón de contratos de seguros o por personas físicas por razón de planes de pensiones individuales ..... Página 8

Capítulo V - Procedimiento aplicable a las reclamaciones formuladas por personas jurídicas y por terceros perjudicados por razón de contratos de seguros o personas físicas por razón de Fondos de Inversión o de otras Instituciones de Inversión Colectiva, así como a las quejas y reclamaciones presentadas por personas físicas o jurídicas relacionadas con la actuación de los agentes de seguros y operadores de bancaseguros ……. Página 9

Título II. Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE .... Página 10

REGLAMENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LAS SOCIEDADES DEL GRUPO MAPFRE Y LOS USUARIOS DE SUS SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. CONCEPTOS

Primera.-

"GRUPO MAPFRE" (en lo sucesivo, MAPFRE o el Grupo) es el conjunto empresarial integrado por MAPFRE, S.A., como entidad matriz, y sus sociedades filiales y dependientes, conforme a lo establecido en el artículo 4º de la Ley del Mercado de Valores.

Segunda.-

Los "usuarios de los servicios financieros" de MAPFRE (en lo sucesivo, los usuarios) son, de conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y su normativa de desarrollo:

a) Los tomadores, asegurados y beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con sociedades del Grupo, así como sus derechohabientes.

b) Los inversores que realicen operaciones con MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES, S.A..

c) Los partícipes de instituciones de inversión colectiva gestionadas por las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva integrantes del Grupo, así como sus derechohabientes.

d) Los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones individuales gestionados o promovidos por alguna de las sociedades integrantes del Grupo o depositados en ellas, así como sus derechohabientes.

e) Los terceros perjudicados por siniestros cubiertos por contratos de seguro contratados con sociedades aseguradoras integrantes del Grupo.

f) Las personas físicas o jurídicas que tengan la condición de clientes de los agentes de seguros y operadores de bancaseguros que presten sus servicios de mediación en seguros privados para las sociedades aseguradoras integrantes del Grupo, así como sus derechohabientes.

Tercera.-

1. Las "quejas" son aquellas comunicaciones referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios del Grupo motivadas por tardanzas, desatenciones o cualquier tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de cualquier sociedad del Grupo MAPFRE.

2. Las "reclamaciones" son aquéllas que formulen los usuarios a las entidades del Grupo con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, cuando consideren que se han lesionado sus derechos derivados de los contratos suscritos con ellas o que éstas han incurrido en una práctica abusiva en la aplicación de tales contratos.

3. No podrán ser objeto de queja o reclamación aquellos asuntos sometidos a decisión judicial, administrativa o arbitral, o ya resueltos por cualquiera de dichas instancias.

CAPITULO II. DIRECCIÓN DE RECLAMACIONES DE MAPFRE

Cuarta.-

1. La Dirección de Reclamaciones de MAPFRE actuará con separación funcional respecto de los restantes servicios comerciales y operativos de la organización, y tendrá las siguientes competencias:

a) Tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que formulen los usuarios frente a las sociedades del Grupo.

b) Impartir las instrucciones precisas a los distintos órganos del Grupo que proceda para aplicar las recomendaciones de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE, aceptadas por el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A..

c) Establecer criterios generales de actuación destinados a disminuir el número de reclamaciones y a mejorar el servicio a los usuarios, todo ello a la vista de las resoluciones y recomendaciones emitidas por la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE y por la propia Dirección de Reclamaciones.

d) Supervisar la efectiva aplicación de las indicadas recomendaciones de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE aceptadas por el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. y de los criterios de actuación impartidos por la propia Dirección de Reclamaciones.

2. La Dirección de Reclamaciones de MAPFRE dispondrá de un Apartado de Correos y de una dirección de correo electrónico para la recepción de los escritos de los usuarios, así como de un local separado de cualquier dependencia operativa de las sociedades del Grupo.

Quinta.-

El Director de Reclamaciones será nombrado y cesado de su cargo por acuerdo de la Comisión Delegada de MAPFRE, S.A. por tiempo indefinido. La persona que ostente tal cargo deberá tener honorabilidad comercial y profesional y conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, debiendo ser cesado si la Comisión Delegada apreciara cualquier falta en la exigida trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como en las buenas prácticas comerciales y financieras. El cargo es incompatible con cualquier otra función desarrollada en los departamentos comerciales, de suscripción o de tramitación de siniestros de MAPFRE.

Sexta.-

Dentro del primer trimestre del ejercicio, la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE elaborará y presentará, para su aprobación por la Comisión Delegada de MAPFRE, S.A., un Informe Anual explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente. El contenido mínimo de este Informe Anual será el establecido por la legislación vigente aplicable.

Séptima.-

La Dirección de Reclamaciones de MAPFRE realizará para el usuario que así lo solicite, y de acuerdo con lo establecido en la disposición decimosegunda, la tramitación necesaria para que su reclamación sea resuelta por la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE.

CAPITULO III. NORMAS GENERALES DE PROCEDIMIENTO

Octava.-

1. Las quejas y reclamaciones se iniciarán mediante escrito dirigido a la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE por correo ordinario o electrónico, a cualquiera de las siguientes direcciones:

Correo ordinario: Apartado de Correos 281
28222-Majadahonda-(Madrid)
Correo electrónico: reclamaciones@mapfre.com

2. También serán tramitadas las quejas y reclamaciones que se presenten directamente en cualquier oficina de MAPFRE abierta al público, ante una sociedad del Grupo o a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE; las reclamaciones que así se reciban se remitirán a la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE, quien acusará recibo inmediato de las mismas y les dará trámite conforme al procedimiento establecido.

3. Si se utilizaran medios informáticos para la presentación de la queja o reclamación, ésta deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, o a la normativa vigente aplicable.

4. Se podrán presentar quejas y reclamaciones en los dos años siguientes desde que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Novena.-

1.- En todas las oficinas de MAPFRE abiertas al público y en las sociedades del Grupo existirán formularios de quejas y reclamaciones a disposición de los usuarios. La Dirección de Reclamaciones de MAPFRE tramitará también las que se le presenten mediante cualquier otra fórmula escrita, siempre que el usuario consigne los siguientes datos:

- Nombre, apellidos y domicilio del usuario y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada, indicando el número de identificación fiscal así como los datos referidos a su inscripción en el registro público correspondiente si es persona jurídica.

- Sociedad del Grupo frente a la que se realiza la queja o reclamación y, en su caso, la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la misma.

- Número de póliza o contrato del que se derive la queja o reclamación, hechos y motivos que la fundamentan y, en caso de reclamación, petición clara y precisa de su pretensión.

- Lugar, fecha y firma.

2. El usuario deberá hacer constar igualmente que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

3. El usuario deberá aportar, junto al escrito de queja o reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder que fundamenten la misma.

4. Podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones cuando:

a) 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) 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) 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 trate de reclamaciones según lo establecido en la disposición tercera de este Reglamento.

d) Se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario en relación a los mismos hechos.

e) Hubiere transcurrido el plazo de dos años desde la fecha en que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

5. Para dictar la oportuna resolución, MAPFRE dispondrá de un plazo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada. Transcurrido el plazo previsto, el usuario podrá formularla ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

6. En todo lo relativo a las posibilidades de desistimiento y allanamiento por parte del usuario o de la sociedad, se estará a lo dispuesto en la normativa vigente.

7. Los procedimientos establecidos en estas disposiciones tienen carácter gratuito.

8. Las sociedades del Grupo MAPFRE deberán difundir entre sus usuarios los procedimientos de reclamación previstos en estas normas.

CAPITULO IV. PROCEDIMIENTO APLICABLE A LAS RECLAMACIONES FORMULADAS POR PERSONAS FÍSICAS O COMUNIDADES DE PROPIETARIOS POR RAZÓN DE CONTRATOS DE SEGUROS, O POR PERSONAS FÍSICAS POR RAZÓN DE PLANES DE PENSIONES INDIVIDUALES

Décima.-

El procedimiento regulado en el presente capítulo será aplicable a las reclamaciones formuladas por personas físicas o comunidades de propietarios que tengan la condición de tomadores de seguro, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con sociedades del Grupo, así como sus derechohabientes, y a las que formulen las personas físicas partícipes o beneficiarios de planes de pensiones individuales gestionados o promovidos por alguna sociedad del Grupo o depositados en ellas, así como sus derechohabientes.

Decimoprimera.-

Recibida por la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE una reclamación de cualquiera de las personas enumeradas en la norma precedente, acusará recibo de la misma al usuario y le comunicará la oportuna resolución debidamente motivada en el plazo máximo de quince días naturales.

Decimosegunda.-

1. Si la resolución fuese íntegramente estimatoria de las pretensiones efectuadas por el usuario, se tendrá por firme y por concluido el expediente y se procederá a su ejecución con la máxima diligencia posible.

2. Si la resolución dictada fuese parcialmente estimatoria o desestimatoria de las pretensiones del usuario y éste no la aceptase, o si la misma no fuese formulada dentro del plazo de quince días naturales antes señalado, el usuario podrá acudir ante la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE, en los términos previstos en este Reglamento.

3. El usuario tendrá un plazo de diez días naturales desde que se le haya notificado la resolución, o desde que hayan transcurrido quince días naturales desde la formulación de su reclamación escrita sin que ésta haya sido objeto de respuesta expresa, para solicitar a la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE, que remita la misma a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE. Si la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE, a la vista de todos los antecedentes, no considerara procedente estimar entonces dicha reclamación, la remitirá sin demora a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE acompañada de la información necesaria para resolverla.

CAPÍTULO V. PROCEDIMIENTO APLICABLE A LAS RECLAMACIONES FORMULADAS POR PERSONAS JURÍDICAS, TERCEROS PERJUDICADOS POR RAZÓN DE CONTRATOS DE SEGUROS, O POR PERSONAS FÍSICAS O JURÍDICAS POR RAZÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN U OTRAS INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA, ASÍ COMO A LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR PERSONAS FÍSICAS O JURÍDICAS RELACIONADAS CON LA ACTUACIÓN DE LOS AGENTES DE SEGUROS Y OPERADORES DE BANCASEGUROS.

Decimotercera.-

El procedimiento regulado en el presente capítulo será aplicable a las reclamaciones formuladas por:

a) Personas jurídicas que tengan la condición de tomadores del seguro, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguro contratadas con sociedades aseguradoras integrantes del Grupo.

b) Personas físicas o jurídicas que tengan la condición de inversores que hayan realizado operaciones con MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES, S.A., así como sus derechohabientes.

c) Personas físicas o jurídicas que tengan condición de partícipes de instituciones de inversión colectiva gestionados por MAPFRE INVERSIÓN DOS SGIIC, S.A., así como sus derechohabientes.

d) Terceros perjudicados por siniestros cubiertos por contratos de seguros contratados con sociedades aseguradoras integrantes del Grupo así como sus derechohabientes.

e) Personas físicas o jurídicas que tengan la condición de clientes de los agentes de seguros y operadores de bancaseguros que presten sus servicios de mediación de seguros privados para las sociedades aseguradoras integrantes del Grupo, así como sus derechohabientes.

Decimocuarta.-

Recibida por la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE una reclamación formulada por un usuario de los enumerados en la disposición precedente, acusará recibo de la misma al usuario y le comunicará la correspondiente resolución motivada en el plazo de dos meses.

TITULO II. COMISIÓN DE DEFENSA DEL ASEGURADO DE MAPFRE

Decimoquinta.-

1. La Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE es un órgano de protección de los intereses de los usuarios de las sociedades del Grupo. En desarrollo de esta función le corresponde:

a) Conocer y resolver las reclamaciones que formulen los usuarios de los servicios financieros de MAPFRE relacionados en la disposición decimosexta siguiente con el límite cuantitativo señalado en la disposición vigésimosegunda, apartado 5.

b) Hacer llegar al Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. y, a través de éste, a los órganos de gobierno de las distintas sociedades del Grupo, las recomendaciones que considere procedentes para mejorar sus relaciones contractuales con los usuarios.

2. La tramitación de las quejas y reclamaciones cuyo conocimiento no corresponda a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE, será competencia de la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE.

Decimosexta.-

A estos efectos, podrán acudir a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE los siguientes usuarios:

a) Las personas físicas o Comunidades de Propietarios que tengan la condición de tomadores, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con las sociedades aseguradoras integrantes del Grupo, así como sus derechohabientes.

b) Las personas físicas que tengan la condición de partícipes o beneficiarios de planes de pensiones individuales promovidos o gestionados por alguna de las sociedades del Grupo o depositados en ellas, así como sus derechohabientes.

Decimoséptima.-

1. El número de miembros de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE será variable, con un mínimo de tres, de forma que su dimensión pueda adaptarse en cada momento a las necesidades reales. La designación de sus miembros corresponde al Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., y recaerá necesariamente en miembros excedentes o jubilados de las carreras judicial o fiscal, en catedráticos de Facultad de Derecho o en juristas de reconocido prestigio o especial vinculación profesional con la actividad aseguradora.

2. No pueden pertenecer a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE quienes sean al mismo tiempo consejeros, directivos o empleados de cualquier sociedad integrada en el Grupo, ni personas que tengan parentesco con ellos hasta el segundo grado, incluso por afinidad.

Decimoctava.-

1. La duración del cargo de los miembros de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE será de tres años, pudiendo ser designados por un nuevo período cuantas veces lo considere conveniente el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A.. En todo caso, cesarán al alcanzar la edad de 75 años.

2. El Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., con el voto favorable de las dos terceras partes de sus Consejeros, podrá acordar el cese de los miembros de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE cuando, a su juicio, existan causas para ello, y deberá designar en la misma sesión a la persona o personas que sustituyan al cesante o cesantes, para asegurar la continuidad en su funcionamiento.

Decimonovena.-

1. Con el título de Defensor del Asegurado de MAPFRE, preside la citada Comisión quien haya sido designado al efecto por el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A.. Corresponde al Presidente dirigir las actividades de la misma, representarla ante el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., y ante los usuarios que acudan a ella, así como las demás funciones y facultades que le asigna este Reglamento. Corresponde asimismo al Presidente la facultad de desestimar de plano, sin necesidad de someterlas a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE, aquellas reclamaciones que carezcan manifiestamente de fundamento o aquellas otras que versen sobre asuntos sustancialmente iguales a otros ya examinados y previamente desestimados por la misma.

2. La Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE tiene plenas facultades para establecer su forma de funcionamiento, con el fin de facilitar la más ágil resolución de las reclamaciones.

Vigésima.-

1. Pueden acudir a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE los usuarios detallados en la disposición decimosexta de este Reglamento que hayan formulado alguna reclamación por cualquier circunstancia derivada de un contrato suscrito con cualquier sociedad perteneciente al Grupo, y siempre que hayan acudido previamente a la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE, y no hayan visto íntegramente satisfechas sus pretensiones con arreglo a lo establecido en la disposición decimosegunda.

2. El usuario que lo considere conveniente podrá argumentar los motivos de su discrepancia con la decisión adoptada por MAPFRE para que estos sean transmitidos a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE.

3. El procedimiento ante la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE tiene carácter absolutamente gratuito para los usuarios.

Vigésimoprimera.-

1. La Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE recibirá de la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE todos los antecedentes, entre los que se incluirán, siempre y sin excepción, tanto las condiciones particulares iniciales de la póliza de seguro de que se trate como las vigentes en el momento de ocurrir el hecho objeto de reclamación, y la identificación de las condiciones generales aplicables, si se tratase de un seguro; o el contrato del que traiga causa tal reclamación, con todos sus anexos, en los demás casos.

2. La reclamación desestimada por la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE junto con la citada documentación que completa el expediente, será remitida por ésta a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE en el plazo improrrogable de diez días desde la recepción de la disconformidad por parte del usuario.

3. La Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE se abstendrá de tramitar la reclamación cuando tuviera conocimiento de que, simultáneamente, se está tramitando un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia objeto de la reclamación.

Vigésimosegunda.-

1. La Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE resolverá y comunicará su resolución al usuario.

2. Si la documentación e información recibidas por la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE fuesen insuficientes, su Presidente recabará directamente de la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE los antecedentes y aclaraciones precisos para resolver. Del mismo modo, la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE, a través de su Presidente, podrá recabar del usuario cualquier información o aclaración complementaria que considere necesaria.

3. Las resoluciones se adoptarán con criterios de equidad y, con excepción de aquéllas que se desestimen directamente por el Presidente, requerirán el acuerdo de la mayoría de los miembros de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE; deberán ser motivadas y comunicadas por escrito al usuario y al órgano que deba ejecutarla, con copia a la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE.

4. Tales resoluciones serán vinculantes para la sociedad frente a la que se haya deducido la reclamación, siempre que hayan sido aceptadas por el usuario y la cuantía del derecho que se le reconozca no exceda de cien mil euros. En este caso, dicha sociedad deberá ofrecer al usuario la solución a su reclamación en las condiciones exactas fijadas por la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE sin alteración alguna. El usuario podrá aceptar esta oferta o ejercer las acciones que legalmente le correspondan para la defensa de sus derechos.

5. La resolución de las reclamaciones cuya cuantía exceda de cien mil euros no serán competencia de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE, si bien el usuario podrá solicitar la intervención de la misma, en la forma regulada en los apartados precedentes, a los solos efectos de que las analice y emita su opinión a título de recomendación. Por tanto, dicha resolución no será vinculante ni para el usuario ni para las sociedades, pudiendo no aceptarla cualquiera de ellos; todo ello sin perjuicio de la facultad de ambos de ejercer las acciones legales que a cada uno asistan para la defensa de sus derechos.

Vigésimotercera.-

El Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., adoptará las medidas precisas para facilitar el más eficaz funcionamiento de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE, así como su independencia en el ejercicio de sus funciones. A tal efecto:

a) Aprobará anualmente un presupuesto de gastos para dotar a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE de los medios necesarios para su funcionamiento.

b) Adoptará las medidas necesarias para que la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE disponga de un local independiente y separado de cualquier dependencia operativa de las sociedades del Grupo.

c) La Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE contará con la colaboración de la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE en todo cuanto pueda contribuir a la mejor atención al usuario.

d) Todas las sociedades del Grupo, en virtud de las normas de procedimiento aplicables, remitirán a la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE con la máxima celeridad cuanta información relacionada con las reclamaciones admitidas a trámite les solicite su Presidente, quien podrá igualmente obtener información directamente por cualquier otro procedimiento, si así lo considerase oportuno para la adecuada resolución de cada reclamación.

e) Los órganos de gobierno del Grupo que corresponda de acuerdo con las normas del procedimiento aplicables, ordenarán el cumplimiento inmediato de las Resoluciones de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE que hayan sido asimismo aceptados por el usuario, e informarán a la Comisión de Defensa del Asegurado de

MAPFRE a través de su Presidente de la solución final de cada una de las reclamaciones que hayan sido tramitadas por ésta.

f) El Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE y los órganos de gobierno de las distintas sociedades del Grupo, en sus respectivos ámbitos de competencia, adoptarán las medidas oportunas para difundir con la mayor amplitud la existencia de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE, su composición, normas que la regulan, y los derechos que reconoce este Reglamento a los usuarios detallados en su disposición segunda.

Vigésimocuarta.-

El Presidente de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE redactará cada año una memoria de su actuación, que presentará al Consejo de Administración de MAPFRE, S.A.. Éste, a su vez, informará sobre los aspectos más destacados de la misma a la Junta General Ordinaria de Accionistas.

****