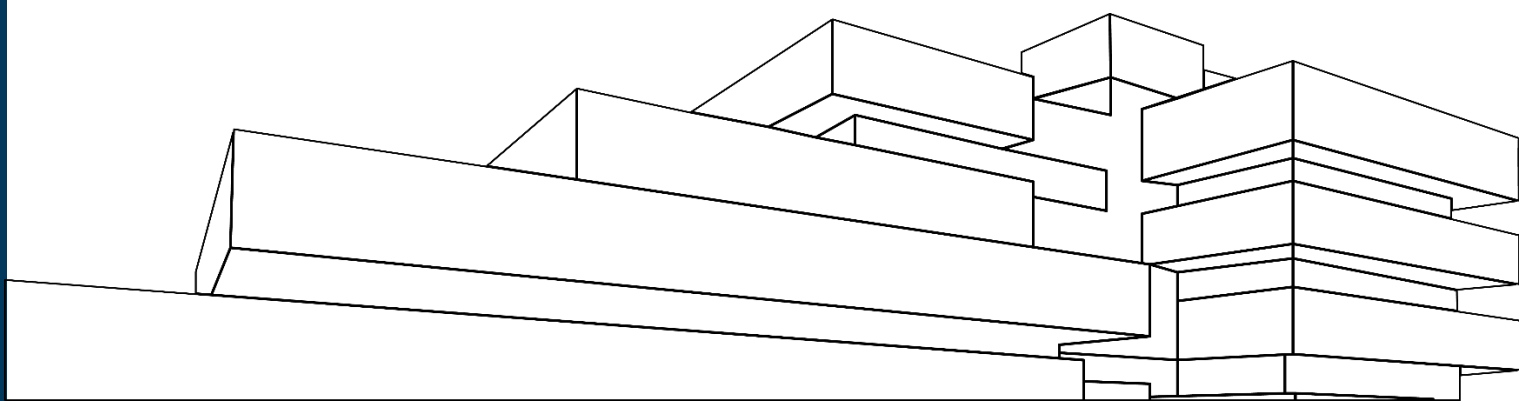


POLÍTICA DE COMPROMISO CON LOS CLIENTES DE TIREA

29 octubre 2025



0. Índice

0. Índice 1

1. Introducción 2

2. Alcance 2

3. Valores 2

4. Cauces de información 4

 4.1. Página Web Corporativa 4

 4.2. Servicio de Atención a Usuarios (SAU) 4

 4.3. Actividades orientadas al cliente. 4

5. Difusión 5

6. Aprobación 5

7. Historial de Versiones 6

1. Introducción

El Consejo de Administración aprobó, el 26 de octubre de 2016, la Política de Responsabilidad Social Corporativa como uno de los principales documentos que conforman el marco normativo del Sistema de Responsabilidad Social Corporativa de TIREA y respecto de la cual emanaban seis Políticas de Compromiso con los Grupos de Interés, aprobadas en la misma fecha, incluida la presente Política de Compromiso con los Clientes.

Con la incorporación progresiva de los aspectos ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) se ha producido una evolución del Sistema de Responsabilidad Social Corporativa de TIREA por lo que, con fecha 26 de febrero de 2025, el Consejo de Administración acordó adecuar el contenido de la Política General de RSC modificando, asimismo, su denominación actual a Política de Sostenibilidad.

Como consecuencia de lo anterior, se hace preciso actualizar el contenido de la presente Política de Compromiso con los Clientes de TIREA con el propósito de mantener una estrecha relación con los clientes, garantizar su satisfacción, prestar los servicios bajo las mejores prácticas de calidad, seguridad y continuidad de negocio, siguiendo en lo posible, sistemas de gestión basados en estándares internacionales y mejorar los canales de diálogo como elementos clave para la gestión de la calidad y el ciclo de mejora continua de los servicios de TIREA.

2. Alcance

El Cliente es el eje de nuestro modelo de negocio y, por ello, toda nuestra estrategia comercial se desarrolla con el fin de conseguir su máxima satisfacción.

Por ese motivo, la presente política tiene como alcance implantar una cultura en la organización de orientación al Cliente, mantener la calidad y seguridad de nuestros servicios, así como un canal de comunicación activo que permita conocer sus necesidades y expectativas.

Nuestra mejor recompensa es la confianza que el Cliente deposita en nosotros, lo que nos reafirma en nuestros compromisos de calidad, servicio, especialización y garantía.

3. Valores

Los valores definidos en la Política de Sostenibilidad son los siguientes:

- ✓ Desempeño de nuestra actividad bajo los principios de calidad, profesionalidad y ética empresarial.
- ✓ Búsqueda permanente de la excelencia en el desarrollo de nuestras actividades e iniciativa continua orientada al cuidado de la relación con el Cliente.

- ✓ Cumplimiento riguroso de la legislación vigente y de los compromisos contractuales o voluntarios asumidos.
- ✓ Mantener un firme compromiso con la privacidad y protección de datos de los Clientes.
- ✓ Cuidar que las relaciones con nuestros Clientes sean cercanas y fluidas con el propósito de conocer sus necesidades y facilitarles un óptimo servicio.
- ✓ Atención, diálogo y gestión eficiente de incidencias y reclamaciones.
- ✓ Responder de manera rápida, efectiva y transparente a las demandas de información relativas a los temas de sostenibilidad de TIREA.
- ✓ Aseguramiento de los requisitos de seguridad y protección de la información de carácter personal en los servicios prestados.
- ✓ Información clara y honesta de la oferta comercial y de los contratos de prestación de servicios.
- ✓ Disponer de un Plan de Continuidad de Negocio que, mediante los procedimientos, recursos humanos y materiales suficientes, garanticen la prestación de los servicios ante situaciones de indisponibilidad.

Por todo ello, y en base a lo anterior, TIREA adoptará políticas efectivas que permitan:

- ✓ Consolidar planes de actuación tendentes a garantizar la prestación de unos servicios de calidad que cumplan con los estándares voluntariamente asumidos por TIREA.
- ✓ Establecer canales de comunicación que permitan conocer las necesidades que puedan tener los clientes para crear y prestar servicios que cubran sus demandas, respondiendo a sus expectativas.
- ✓ Garantizar de forma efectiva la continuidad de los servicios de TIREA, favoreciendo la integración de los procesos definidos en nuestro Plan de Continuidad de Negocio con aquellas políticas y procedimientos que nuestros clientes tengan diseñados.
- ✓ Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes para que, a través de nuestros procesos de mejora continua, puedan corregirse aquellas desviaciones que pudieran aparecer.
- ✓ La fidelización del Cliente mediante atención personalizada, procurando servicios de calidad y manteniendo una actuación socialmente responsable que favorezca la identificación con la marca TIREA.
- ✓ Facilitar información detallada sobre las ofertas comerciales, así como disponer de contratos de prestación de servicios con una redacción clara y sencilla que favorezcan la existencia real del denominado equilibrio entre las partes sin cláusulas que perjudiquen la posición del Cliente frente a TIREA.

- ✓ Anticipación y trabajo proactivo para adelantarse a las necesidades futuras de nuestros clientes, así como para la atención y gestión eficiente de incidencias y reclamaciones.

Para el efectivo cumplimiento de lo dispuesto en esta política, TIREA podrá adherirse o declarar aplicables aquellos Códigos y/o Compromisos Globales que promuevan los valores recogidos en esta Política.

4. Cauces de información

Los principales, que no los únicos, cauces de información con los clientes de la Sociedad son los siguientes:

4.1. Página Web Corporativa y redes sociales.

La página web corporativa de TIREA (www.tirea.es) constituye el principal medio de comunicación entre la organización y los accionistas, clientes y público en general.

TIREA se compromete a publicar en su página web corporativa toda la documentación que, de carácter público, sea de aplicación a las relaciones entre TIREA y sus clientes.

Asimismo, podrá publicarse en la web corporativa, medios especializados y redes sociales toda aquella información que se considere de interés para los clientes sobre eventos, noticias, o información sobre nuevos proyectos o servicios de TIREA.

4.2. Servicio de Atención a Usuarios (SAU).

TIREA dispone de un área específica de atención al cliente atendida por profesionales especializados en gestionar, de forma normalizada y conforme a protocolos de calidad y seguridad, las comunicaciones con los clientes y usuarios finales de los servicios de TIREA.

- ✓ Teléfono: 91 423 00 65
- ✓ Correo electrónico: sau@tirea.es

Para determinados Servicios se encuentran habilitados SAU específicos.

4.3. Actividades orientadas al Cliente.

Las diferentes actividades orientadas al Cliente que TIREA lleva a cabo fomentan el cuidado al Cliente, el dialogo permanente con los interlocutores de los servicios, un conocimiento proactivo de sus necesidades y la puesta en común de nuevos proyectos o innovaciones en los servicios existentes.

Entre las diferentes iniciativas que TIREA organiza entorno al Cliente destacan las siguientes:

- ✓ Gestión centralizada de nuevos proyectos a través de la Oficina de Iniciativas y Proyectos.

- ✓ Gestión de grandes cuentas que permite la gestión centralizada y la interlocución única de los servicios de clientes de gran tamaño.
- ✓ Creación de grupos de trabajo para el desarrollo de nuevos proyectos y servicios.
- ✓ Desayunos de trabajo con el propósito de informar de una forma global al cliente del conjunto de los servicios contratados y de recabar de primera mano nuevas necesidades.
- ✓ Jornadas periódicas de seguimiento de los servicios como medio que favorece el intercambio de información y experiencias, así como la identificación de nuevas necesidades sectoriales.

4.4. Canal de Denuncias.

TIREA tiene a su disposición un canal confidencial y seguro para la comunicación de hechos potencialmente irregulares que pueden vulnerar lo dispuesto en la legislación vigente, en el código ético o en la normativa interna de TIREA.

Se puede acceder al Canal de Denuncias a través de la web corporativa (www.tirea.es) o en la URL (<https://canaletico.i2-ethics.com/#/>).

5. Difusión

TIREA podrá difundir, a través de su página web corporativa, el contenido de la presente Política.

6. Aprobación

La presente política ha sido aprobada por el Consejo de Administración en su sesión de 29 de octubre de 2025.

7. Historial de Versiones

Versión	Responsable	Fecha	Cambios Introducidos
V01	GRC	27/10/2016	Primera versión de la Política.
V02	GRC	29/10/2025	Aprobación Consejo Administración.

Este documento es propiedad de Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras S.A., queda terminante prohibida la manipulación total o parcial de su contenido por cualquier medio salvo autorización escrita por parte de TIREA. © TIREA, 2025

Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras S.A. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 13.262, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M-214853, NIF ES A-81864498

Carretera de Las Rozas a El Escorial Km 0.300. 28231 Las Rozas de Madrid

Tel.: 91 451 68 00– Mail: info@tirea.es – www.tirea.es - [Certificaciones](#)