Formulario adaptado a las exigencias de la Ley 10/2025 y de la Ley 44/2002 (arts. 29 a 30).

ANEXO I. MODELO DE FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE **AINOA PORTUGAL CORREDURÍA DE SEGUROS S.L.**

Nombre del Corredor o Correduría al que se reclama

1. DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos / Razón social:

DNI / NIE / NIF:

Domicilio:

Teléfono:

Correo electrónico:

En caso de representación

Nombre y apellidos / Razón social del representante:

DNI / NIE / NIF:

Medio de acreditación de la representación:

2. DATOS DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

Tipo de solicitud:

☐ **Queja**
Demora, desatención o deficiencia en el funcionamiento del servicio.

☐ **Reclamación**
Perjuicio a sus intereses o derechos cuya restitución solicita.

Número de póliza, contrato o expediente, en su caso:

Entidad aseguradora relacionada con los hechos, en su caso:

Oficina, departamento o servicio donde se produjeron los hechos:

Fecha o periodo en que se produjeron los hechos:

Formulario adaptado a las exigencias de la Ley 10/2025 y de la Ley 44/2002 (arts. 29 a 30).

ANEXO I. MODELO DE FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE **AINOA PORTUGAL CORREDURÍA DE SEGUROS S.L.**

Nombre del Corredor o Correduría al que se reclama

3. MOTIVO Y EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS

Describa de forma clara y detallada los hechos que motivan la queja o reclamación, indicando las cuestiones concretas sobre las que solicita un pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente.

4. PRETENSIÓN DEL RECLAMANTE

Indique de forma clara y concreta qué solicita del Servicio de Atención al Cliente.

Formulario adaptado a las exigencias de la Ley 10/2025 y de la Ley 44/2002 (arts. 29 a 30).

ANEXO I. MODELO DE FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE **AINOA PORTUGAL CORREDURÍA DE SEGUROS S.L.**

Nombre del Corredor o Correduría al que se reclama

5. DOCUMENTACIÓN Y PRUEBAS QUE SE ACOMPAÑAN

Se acompaña, en su caso, la siguiente documentación relacionada con la queja o reclamación:

- ☐ Documento acreditativo de la identidad.
- ☐ Documento acreditativo de la representación, en su caso.
- ☐ Póliza o contrato.
- ☐ Comunicaciones mantenidas con la correduría.
- ☐ Comunicaciones mantenidas con la entidad aseguradora.
- ☐ Documentación relacionada con los hechos objeto de la queja o reclamación.
- ☐ Otra documentación:

Detalle de otra documentación:

6. DECLARACIÓN DEL RECLAMANTE

- ☐ No tiene conocimiento de que la materia objeto de la presente queja o reclamación esté siendo sustanciada simultáneamente a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- ☐ La información y documentación aportadas con la presente queja o reclamación son, según su leal saber y entender, veraces.

7. MEDIO PARA RECIBIR LA RESPUESTA

El reclamante indica como medio para recibir la resolución de la queja o reclamación:

☐ Correo electrónico ☐ Correo postal ☐ Otro medio

Otro medio (si procede):

Dirección / correo electrónico:

Formulario adaptado a las exigencias de la Ley 10/2025 y de la Ley 44/2002 (arts. 29 a 30).

ANEXO I. MODELO DE FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE **AINOA PORTUGAL CORREDURÍA DE SEGUROS S.L.**

Nombre del Corredor o Correduría al que se reclama

8. INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO

Presentación

Puede presentar este formulario u otro escrito que contenga los datos exigidos, personalmente o por representante acreditado, en papel o por medios electrónicos que permitan su lectura, impresión y conservación. No se admite la presentación por teléfono. Los medios electrónicos deberán ajustarse a la Ley 6/2020.
Puede rellenar y presentar este formulario en castellano y, si lo desea, en la lengua cooficial correspondiente.
Si remite este impreso por email, podrá dirigirlo a la Att. de Jorge Campos Moral a cualquiera de estos dos correos electrónicos: jorge.campos@grupow2b.es o jorge.campos@dacseguros.com

Canales y contenido

Asegúrese de identificar claramente al reclamante debiendo constar: su identidad y domicilio, datos del representante, datos del registro público si es persona jurídica, exposición de los hechos sobre las que solicita pronunciamiento, identificación de la oficina/sucursal o servicio afectado del corredor/correduría, declaración sobre procedimientos y lugar, fecha y firma. Aporte todos los documentos y/o pruebas documentales que obren en su poder y que considere que aclaran y sustentan su pretensión.

Recepción y seguimiento.

Recibirá un justificante escrito o en soporte duradero con el contenido, fecha y hora de presentación y una referencia identificativa para seguir el expediente. La presentación se realiza una sola vez, sin reiterarla ante distintos órganos.

Subsanación.

Si la identidad o los hechos no están suficientemente acreditados, se le requerirá para completar la documentación en diez días naturales. Ese plazo interrumpe el cómputo de resolución. Si no subsana, se archivará el expediente. La inadmisión deberá ser motivada y permitirá formular alegaciones en diez días naturales.

Resolución.

El plazo máximo para responderle es de un mes desde la remisión de este formulario ante el DAC de la correduría, con las interrupciones legalmente previstas. Si no pudiera resolverse por causas no imputables a la empresa, se informará dentro de ese plazo de las medidas adoptadas. La decisión será motivada y responderá a todas las cuestiones; se notificará en diez días naturales desde su fecha, por escrito o en soporte duradero, por el canal elegido o, en su defecto, el de presentación, y en la lengua de presentación.

Disconformidad y DGSFP

Si se deniega la admisión, se desestima su petición o transcurre un mes sin resolución, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP, acreditando la presentación previa, por los canales indicados en https://www.sededgsfp.gob.es/es/. No obstante, la resolución desfavorable del DAC le informará expresamente de esta posibilidad y del modo de ejercerla en su escrito final.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Responsable del tratamiento: el Corredor o Correduría identificado a continuación. Finalidad: tramitar y resolver la queja o reclamación.
Base jurídica: cumplimiento de obligaciones legales (art. 6.1.c del RGPD).

Responsable, dirección de contacto y enlace o referencia a la información completa de privacidad:

Ainoa Portugal Correduría de Seguros S.L. · info@ainoaportugal.com · ainoaportugal.com/politica-de-privacidad

Los datos podrán comunicarse a autoridades competentes cuando exista obligación legal y a proveedores que actúen como encargados del tratamiento. Se conservarán durante la tramitación y los plazos legales aplicables. Puede solicitar acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad cuando procedan, ante el responsable, y reclamar ante la AEPD (www.aepd.es). La información completa debe estar disponible al recoger los datos e incluir contacto del delegado de protección de datos, si existe, y demás extremos aplicables del art. 13 del RGPD. Normativa: Reglamento (UE) 2016/679 y Ley Orgánica 3/2018.

Lugar: Fecha:

Firma del reclamante o representante:

Firme a mano o mediante firma electrónica válida. La mera escritura del nombre no sustituye la firma.

Normativa complementaria: RDL 3/2020 (arts. 166-168); Orden ECC/2502/2012; Orden ECO/734/2004, en lo que siga siendo aplicable y no contradiga la Ley 44/2002. Revisión normativa: 02/10/2026.