Reglamento de Atención al Cliente

Procedimiento de Quejas y Reclamaciones

Ley 44/2002, en su redacción tras la Ley 10/2025

CORREDOR / CORREDURÍA

AINOA PORTUGAL CORREDURÍA DE SEGUROS S.L.

FECHA DE APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

30/10/2026

Servicio externo

W2B SERVICIOS AUXILIARES DE GESTIÓN, S.L.

NIF B87829198

Titular del Servicio

Jorge Campos Moral

jorge.campos@grupow2b.es

jorge.campos@dacseguros.com

Índice

Marco y finalidad	3
Definiciones	3
I. Disposiciones generales	4
II. Organización del servicio	5
III. Procedimiento de Quejas y Reclamaciones	6
IV. Protección de datos	10
V. Informe anual y control de calidad	10
VI. Información a la clientela	11
Aprobación y entrada en vigor	11
Cuadro resumen de plazos	12
Firma del Corredor o Correduría	13
Anexo 1 Formulario de Quejas y Reclamaciones	14

Cómo se aplica este Reglamento

El nombre o razón social consignado en la portada identifica a EL CORREDOR/LA CORREDURÍA en todos los artículos. La fecha corresponde al acuerdo de aprobación adoptado por su titular u órgano competente.

Datos del servicio

Titular: Jorge Campos Moral. Correo electrónico: jorge.campos@grupow2b.es y jorge.campos@dacseguros.com. Dirección postal: SAC - Grupo W2B, Calle Segundo Mata 1, planta 2, oficina 8, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento regula la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y el procedimiento de quejas y reclamaciones del corredor o correduría identificado en la portada, en adelante, EL CORREDOR/LA CORREDURÍA. Su aprobación corresponde a la persona u órgano competente de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA.

El presente Reglamento tiene por finalidad garantizar una atención eficaz, accesible, gratuita, transparente e imparcial de las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes, y se aprueba de conformidad con lo dispuesto en la **Ley 44/2002**, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en su redacción vigente, el **Real Decreto-ley 3/2020**, de 4 de febrero, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de los seguros privados, y demás normativa aplicable en materia de protección de la clientela de servicios financieros.

Asimismo, resultará de aplicación 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, en aquellos preceptos que permanezcan vigentes y resulten aplicables al sector de la distribución de seguros.

A lo largo del documento, las denominaciones Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Departamento de Atención al Cliente (DAC) se refieren al mismo servicio externalizado en W2B. La **Ley 44/2002** constituye la regulación principal del procedimiento, tras su modificación por la **Ley 10/2025**; esta última se aplica con carácter supletorio al sector financiero en los términos de su **artículo 2.5**.

El **artículo 166.3** del **Real Decreto-ley 3/2020**, de 4 de febrero, establece literalmente:

«Los corredores de seguros y los mediadores de seguros de otros Estados miembros que operen en España a través de sucursal, deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones, salvo que encomienden la atención y resolución de la totalidad de las quejas y reclamaciones que reciban a un defensor del cliente, en los términos establecidos en el **artículo 167**.»

«A estos efectos, podrán contratar externamente el desempeño de las funciones del departamento o servicio de atención al cliente con otra persona o entidad ajena a la estructura de su organización, siempre que reúna los requisitos exigidos en la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros.»

CAPÍTULO PRELIMINAR. DEFINICIONES

A los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

Cliente: Persona física o jurídica que tenga la condición de usuario de los servicios de distribución de seguros prestados por EL CORREDOR/LA CORREDURÍA.

Queja: Manifestación de disconformidad relacionada con demoras, desatenciones o cualquier otra actuación deficiente en la prestación del servicio.

Reclamación: Solicitud mediante la que el cliente pone de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan un perjuicio para sus intereses o derechos y pretende la restitución de estos.

Servicio de Atención al Cliente (SAC): Servicio especializado encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA.

Expediente: Conjunto ordenado y trazable de actuaciones, documentos y comunicaciones relativas a una queja o reclamación.

Soporte duradero: Todo instrumento que permita al cliente almacenar información que le haya sido dirigida personalmente, de forma que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita su reproducción sin cambios.

Las anteriores distinciones tienen finalidad descriptiva. La calificación interna o la casilla elegida por el cliente no limitarán la atención de cualquier manifestación comprendida en el **artículo 29.1** de la **Ley 44/2002**, incluidas las incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

(**Art. 166** del **Real Decreto-ley 3/2020** y **arts. 29** y siguientes de la **Ley 44/2002**)

El presente Reglamento tiene por objeto regular:

La organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (SAC).

El procedimiento de presentación, tramitación, resolución y notificación de las quejas y reclamaciones.

Los derechos de los clientes en materia de atención a la clientela.

Los mecanismos de control, seguimiento y trazabilidad de los expedientes.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

(**Art. 166** del **Real Decreto-ley 3/2020** y **art. 29** de la **Ley 44/2002**)

Este Reglamento será de aplicación a todas las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA relacionadas con la actividad de mediación y distribución de seguros y con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 3. Principios de actuación

(**Arts. 29** y siguientes de la **Ley 44/2002** y **arts. 4** y 8 de la **Orden ECO/734/2004**)

El Servicio de Atención al Cliente atenderá las quejas y reclamaciones presentadas directamente por los clientes o mediante representación debidamente acreditada.

El SAC actuará con independencia funcional respecto de los departamentos comerciales y operativos, así como con imparcialidad, objetividad, diligencia, gratuidad, accesibilidad y transparencia.

El funcionamiento del SAC estará orientado a la adecuada resolución de las quejas y reclamaciones y a la mejora de la calidad del servicio prestado a los clientes.

Se garantizará una atención personalizada, universalmente accesible, inclusiva y no discriminatoria, con especial consideración a personas vulnerables, con discapacidad o de edad avanzada. El servicio se prestará durante el horario de atención comercial que EL CORREDOR/LA CORREDURÍA hará público; cuando resulte legalmente necesario por servicios de prestación continuada, se asegurará la atención prevista en el **artículo 29.1** de la **Ley 44/2002**.

EL CORREDOR/LA CORREDURÍA garantizará medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados y personal con formación especializada y continuada. Si utiliza atención telefónica o electrónica, garantizará la interacción con personas y no empleará medios automáticos como forma exclusiva de atención. La asistencia telefónica no sustituye la presentación escrita del **artículo 9**.

No se aprovechará una queja o reclamación para ofrecer productos u ofertas, salvo las directa y claramente relacionadas con su resolución y que mejoren las condiciones del servicio o su precio.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4. Organización del servicio

(**Art. 166** del **Real Decreto-ley 3/2020** y **art. 4** de la **Orden ECO/734/2004**)

EL CORREDOR/LA CORREDURÍA tiene externalizado su Servicio de Atención al Cliente (SAC) en W2B SERVICIOS AUXILIARES DE GESTIÓN, S.L., con CIF B87829198, entidad funcionalmente independiente de los departamentos comerciales y operativos de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA.

La externalización del Servicio de Atención al Cliente se realiza de conformidad con la normativa aplicable, manteniéndose en todo caso la responsabilidad de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA respecto del adecuado funcionamiento del servicio.

EL CORREDOR/LA CORREDURÍA no dispone de Defensor de la Clientela.

Todos los departamentos, oficinas y servicios de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA deberán facilitar al SAC los datos, documentos e informes que solicite para ejercer sus funciones. Las transmisiones se realizarán con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, preservando la confidencialidad y la autonomía de las decisiones. Los escritos recibidos por EL CORREDOR/LA CORREDURÍA se trasladarán sin demora al SAC.

Artículo 5. Titular del Servicio

(**Art. 5** de la **Orden ECO/734/2004**)

El titular del Servicio de Atención al Cliente (SAC) es D. Jorge Campos Moral, CEO de W2B SERVICIOS AUXILIARES DE GESTIÓN, S.L., quien reúne los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, así como los conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones, de conformidad con la normativa aplicable.

Artículo 6. Mandato, incompatibilidades y cese

(**Arts. 4**, 5 y 8 de la **Orden ECO/734/2004**)

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración inicial de **un año** y será prorrogable por **períodos anuales**.

El titular del DAC, D. Jorge Campos Moral, aparece debidamente inscrito en el Punto Único de Información de la DGSFP en la ficha de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA. La designación y sus modificaciones deberán comunicarse a la autoridad supervisora competente en los términos legalmente exigibles.

El cese o sustitución del titular deberá garantizar en todo caso la continuidad del Servicio de Atención al Cliente y se realizará de conformidad con la normativa aplicable.

En caso de que, llegado el primer vencimiento, ninguna de las partes comunique a la otra, con una antelación mínima de **treinta días**, su voluntad de no renovar el nombramiento, este se renovará automáticamente por **períodos anuales**.

Son causas de inelegibilidad o incompatibilidad la falta o pérdida de los requisitos de honorabilidad, conocimientos o experiencia exigidos, el desempeño de funciones comerciales u operativas que comprometan la autonomía de decisión y la existencia de conflictos de interés que impidan un ejercicio imparcial. Ante un conflicto concreto, el titular se abstendrá y se articulará una sustitución adecuada.

El titular cesará por expiración del mandato sin renovación, renuncia, fallecimiento o imposibilidad de ejercicio, pérdida de los requisitos exigidos, incompatibilidad sobrevenida o acuerdo motivado de la persona u órgano competente de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA. La sustitución preservará la independencia y continuidad del servicio y se comunicará a la autoridad supervisora cuando corresponda.

Será también causa de terminación de la prestación externa del servicio la falta de pago por EL CORREDOR/LA CORREDURÍA, en los términos del contrato suscrito con W2B y previa comunicación conforme a dicho contrato. La

terminación no extingue la obligación legal de disponer de un SAC o DAC: EL CORREDOR/LA CORREDURÍA deberá garantizar su continuidad, la sustitución del servicio y la atención de los expedientes pendientes.

CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 7. Derecho a reclamar

(**Arts. 29**, 29 bis y siguientes de la **Ley 44/2002** y **art. 166** del **Real Decreto-ley 3/2020**)

Todos los clientes tienen derecho a presentar quejas y reclamaciones de forma gratuita ante el Servicio de Atención al Cliente, sin perjuicio de su derecho a acudir posteriormente a los servicios de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o a las demás vías administrativas, arbitrales o judiciales que legalmente correspondan.

Artículo 8. Plazo de presentación

(**Art. 8.3.e** de la **Orden ECO/734/2004** y **art. 29 quater.3** de la **Ley 44/2002**)

El plazo de presentación establecido por este Reglamento es de **dos años** desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Su aplicación se realizará conjuntamente con los plazos de prescripción y las causas legales de inadmisión.

EL CORREDOR/LA CORREDURÍA no utilizará ese plazo reglamentario para restringir los derechos de la clientela cuando una norma aplicable imponga admitir la queja o reclamación. En todo caso, se aplicará el límite de **cinco años** desde la producción de los hechos previsto en el **artículo 29 quater.3.f** de la **Ley 44/2002** y los plazos de prescripción que resulten de la normativa y del contrato. La inadmisión por motivos temporales se motivará y quedará sujeta al trámite de alegaciones del **artículo 12**.

Artículo 9. Canales de presentación y documentación a aportar

(**Art. 29 ter** de la **Ley 44/2002**)

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, por escrito y por medios electrónicos o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Podrán presentarse:

a) Por correo electrónico a las siguientes direcciones:

jorge.campos@grupow2b.es

jorge.campos@dacseguros.com

b) A través de las aplicaciones y servicios en línea habilitados por EL CORREDOR/LA CORREDURÍA para prestar servicios a su clientela.

c) Mediante escrito postal dirigido a:

SAC – GRUPO W2B

Calle Segundo Mata, 1, planta 2, oficina 8

28224 – Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Las quejas y reclamaciones deberán contener, al menos, la siguiente información:

• Nombre, apellidos y domicilio del reclamante y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.

• DNI o documento identificativo correspondiente en el caso de personas físicas y datos de identificación registral en el caso de personas jurídicas.

• Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

• Identificación de la oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

• Manifestación de que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada mediante un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

• Lugar, fecha y firma.

• Las pruebas documentales que obren en poder del reclamante y en las que se fundamente la queja o reclamación, tales como pólizas, recibos, comunicaciones, correos electrónicos, mensajes u otra documentación relacionada con los hechos.

La presentación de las quejas y reclamaciones no podrá realizarse por vía telefónica.

También podrán presentarse ante el SAC y en cualquier oficina abierta al público de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA, así como a través de cualquier aplicación o servicio en línea cuya finalidad sea prestar servicios a su clientela. No podrá exigirse el uso exclusivo de un formulario determinado.

Los escritos podrán presentarse en castellano y en las lenguas cooficiales cuando el servicio se dirija a clientela situada en comunidades autónomas que dispongan de ellas. Los medios electrónicos deberán ajustarse a la **Ley 6/2020**, de 11 de noviembre. La identificación y firma se acreditarán de forma adecuada al canal utilizado.

Para facilitar la presentación de la queja o reclamación, se pone a disposición del cliente un formulario electrónico de Quejas y Reclamaciones. Su uso no es obligatorio: se admitirá cualquier escrito que reúna los requisitos legales.

Artículo 10. Registro y acuse de recibo

(**Art. 29 quater** de la **Ley 44/2002**)

Toda queja o reclamación recibida dará lugar a la apertura del correspondiente expediente.

El Servicio de Atención al Cliente acusará recibo de la queja o reclamación por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, dejando constancia de su contenido, fecha y hora de presentación.

Asimismo, se asignará a cada queja o reclamación una clave identificativa que será comunicada al reclamante y permitirá realizar el seguimiento del estado de tramitación del expediente.

El cómputo del plazo máximo para resolver comenzará desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante EL CORREDOR/LA CORREDURÍA.

El justificante se entregará por la misma vía de presentación o por la elegida entre las legalmente posibles. Se solicitarán los datos necesarios para su entrega si no se hubieran facilitado. El interesado será informado de la instancia competente. La presentación se realizará una sola vez y no se exigirá reiterarla ante distintos órganos de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA.

Artículo 11. Subsanación

(**Art. 29 quater.2** de la **Ley 44/2002**)

Cuando no se encuentre suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no puedan establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al interesado para que complete la documentación en el plazo de **diez días naturales**.

Si el interesado no procediera a la subsanación dentro de dicho plazo, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución.

Artículo 12. Inadmisión

(**Art. 29 quater.3** y 4 de la **Ley 44/2002**)

Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de una queja o reclamación por las causas legalmente establecidas.

Podrá acordarse la inadmisión exclusivamente cuando:

a) Se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados.

b) Se pretendan tramitar como queja o reclamación recursos o acciones cuyo conocimiento corresponda a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la cuestión se encuentre pendiente de resolución o litigio o haya sido ya resuelta por dichas instancias.

c) Los hechos, razones y solicitud planteados no se refieran a operaciones concretas.

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

e) Hubiera transcurrido el plazo establecido en el presente Reglamento para la presentación de la queja o reclamación.

f) Hubiera transcurrido el plazo de prescripción de las acciones o derechos que correspondan al reclamante y, en todo caso, cuando hayan transcurrido **cinco años** desde la producción de los hechos sin que se hubiera presentado la reclamación.

Quedan fuera del ámbito de este DAC las quejas o reclamaciones que versen exclusivamente sobre acciones u omisiones de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA en una actividad profesional distinta de la distribución de seguros. La inadmisión se motivará por falta de conexión con los servicios objeto de este Reglamento y con los derechos tutelados por el **artículo 29** de la **Ley 44/2002**, respetando las causas legales y el trámite de alegaciones. Si el escrito incluye cuestiones de distribución de seguros, estas se examinarán separadamente y no se rechazarán por incluir otras materias.

Cuando se considere que concurre una causa de inadmisión, se comunicará al interesado mediante decisión motivada, concediéndole un plazo de **diez días naturales** para formular las alegaciones que considere oportunas.

Una vez recibidas las alegaciones, o transcurrido el plazo sin que se hayan presentado, se comunicará al interesado la decisión final adoptada.

El plazo de **diez días naturales** para alegaciones interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución. Cuando se conozca la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el SAC se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.

Artículo 12 bis. Tramitación del expediente

(**Art. 29 quinquies** de la **Ley 44/2002**)

El SAC podrá solicitar al reclamante y a los departamentos y servicios de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA los datos, aclaraciones, informes y pruebas pertinentes para decidir. Se garantizarán el análisis objetivo, la trazabilidad del expediente y la confidencialidad de sus documentos. Las peticiones de información no alterarán por sí mismas el inicio o cómputo del plazo legal, salvo las interrupciones expresamente previstas.

Artículo 12 ter. Rectificación y desistimiento

(**Art. 29 sexies** de la **Ley 44/2002**)

Si EL CORREDOR/LA CORREDURÍA rectifica su situación a satisfacción del cliente, lo comunicará al SAC y lo justificará documentalmente, salvo que exista desistimiento expreso. Se archivará el expediente sin más trámite.

El interesado podrá desistir en cualquier momento. El desistimiento finalizará el procedimiento en lo que se refiere a su relación con el interesado, sin impedir el análisis interno de posibles mejoras o el cumplimiento de otras obligaciones legales.

Artículo 13. Plazo de resolución

(**Arts. 29 bis** y 29 septies de la **Ley 44/2002**)

El SAC deberá dictar un pronunciamiento y finalizar el expediente en el plazo máximo de **UN MES** desde la presentación de la queja o reclamación ante EL CORREDOR/LA CORREDURÍA. La notificación se realizará conforme al plazo específico del **artículo 14**.

El plazo comenzará a computarse desde la presentación de la queja o reclamación, sin que pueda condicionarse su inicio a la recepción de documentación adicional, sin perjuicio de la interrupción del cómputo en los supuestos de subsanación e inadmisión previstos legalmente.

Si no fuera posible resolver dentro del plazo por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará al interesado, dentro de ese mismo plazo, de las medidas adoptadas para su resolución. A estos efectos, dicha empresa es EL CORREDOR/LA CORREDURÍA frente al cliente; la externalización no traslada esta posición al titular del DAC ni a W2B. La comunicación no se utilizará para diferir injustificadamente la decisión.

Una vez finalizado el procedimiento ante el Servicio de Atención al Cliente, y si el cliente no estuviera conforme con la resolución adoptada o hubiera transcurrido el plazo máximo legalmente establecido sin haber obtenido respuesta, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de conformidad con la normativa aplicable.

Artículo 14. Resolución y notificación

(**Art. 29 septies** de la **Ley 44/2002**)

La decisión adoptada por el Servicio de Atención al Cliente estará debidamente motivada y contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada, dando respuesta a todas las cuestiones formuladas por el cliente.

La decisión se fundamentará, cuando corresponda, en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, en las buenas prácticas y usos financieros y en la normativa aseguradora, principalmente en la **Ley 50/1980**, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y en el **Real Decreto-ley 3/2020**, de 4 de febrero, sobre distribución de seguros.

Cuando la decisión sea contraria a las pretensiones del cliente, se informará expresamente de la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y del modo de hacerlo.

La decisión será notificada al interesado en el plazo máximo de **diez días naturales** desde su fecha, por escrito o mediante cualquier otro soporte duradero, utilizando el canal indicado por el reclamante para recibir la resolución o, en su defecto, el utilizado para presentar la queja o reclamación.

La notificación se realizará en la misma lengua en la que se hubiera presentado la queja o reclamación.

Si la decisión se aparta de los criterios utilizados en expedientes anteriores similares, se expondrán las razones que lo justifiquen.

Si se deniega la admisión, se desestima total o parcialmente la petición o transcurre **un mes** sin resolución, el cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP acreditando la presentación previa. Los canales y requisitos se consultan en https://www.sededgsfp.gob.es/es/. La posibilidad de acudir al supervisor se entiende sin perjuicio de las demás vías legalmente disponibles.

CAPÍTULO IV. PROTECCIÓN DE DATOS

Artículo 15. Tratamiento de datos personales

(**Reglamento (UE) 2016/679** y **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre)

Los datos personales facilitados por los reclamantes serán tratados con la finalidad de gestionar, tramitar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, de conformidad con el **Reglamento (UE) 2016/679**, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, y con la **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El interesado podrá ejercer los derechos que le correspondan en materia de protección de datos mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento, en los términos establecidos en la normativa aplicable.

EL CORREDOR/LA CORREDURÍA identificará al responsable del tratamiento y facilitará la información exigida por el **artículo 13** del RGPD al recoger los datos: finalidad, base jurídica, destinatarios, conservación, derechos, contacto y demás extremos aplicables. El tratamiento necesario para atender las obligaciones legales se fundamentará en el **artículo 6.1.c** del RGPD, sin perjuicio de otras bases que procedan para finalidades diferenciadas.

La posición de W2B como encargado o, en su caso, responsable de tratamientos propios se determinará atendiendo a las funciones efectivas y se documentará. Cuando actúe por cuenta de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA, la relación se regulará conforme al **artículo 28** del RGPD. Se aplicarán medidas adecuadas de seguridad, acceso restringido, confidencialidad y conservación durante los plazos legalmente exigibles.

El interesado podrá reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es). Las comunicaciones al supervisor u otras autoridades se realizarán cuando exista habilitación u obligación legal.

CAPÍTULO V. INFORME ANUAL Y CONTROL DE CALIDAD

Artículo 16. Informe anual

(**Art. 17** de la **Orden ECO/734/2004**)

Dentro del **primer trimestre** de cada año, el Servicio de Atención al Cliente elaborará un informe explicativo sobre el desarrollo de su actividad durante el ejercicio anterior y lo remitirá a EL CORREDOR/LA CORREDURÍA.

El informe contendrá, como mínimo, información relativa a las quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio, incluyendo los datos estadísticos y demás información que resulte exigible conforme a la normativa aplicable.

Asimismo, el informe podrá incluir las conclusiones obtenidas del análisis de las reclamaciones tramitadas y, en su caso, las recomendaciones o medidas de mejora que el Servicio de Atención al Cliente considere oportunas.

El informe incluirá: a) resumen estadístico de los expedientes, su número, admisiones y causas de inadmisión, motivos, cuestiones y cuantías afectadas; b) resumen de decisiones y su carácter favorable o desfavorable; c) criterios generales aplicados; y d) recomendaciones o sugerencias de mejora. Al menos un resumen se integrará en la memoria anual de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA en los términos legalmente aplicables.

El SAC conservará registros trazables de sus actuaciones y EL CORREDOR/LA CORREDURÍA evaluará su funcionamiento y las medidas de mejora, respetando la protección de datos y las competencias de la autoridad supervisora.

CAPÍTULO VI. INFORMACIÓN AL CLIENTE

Artículo 17. Transparencia e información

(**Art. 29** de la **Ley 44/2002**)

EL CORREDOR/LA CORREDURÍA informará a sus clientes de la existencia del Servicio de Atención al Cliente y de los medios habilitados para la presentación de quejas y reclamaciones.

Asimismo, se facilitará información sobre la dirección postal y electrónica del Servicio de Atención al Cliente, el procedimiento para presentar quejas y reclamaciones, el plazo máximo de resolución y los medios disponibles para comunicar las resoluciones.

El presente Reglamento estará permanentemente accesible para los clientes a través de la página web corporativa de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA, cuando esta disponga de ella.

En cada oficina abierta al público y en un apartado web específico y fácilmente identificable, cuando exista página web, se informará de la dirección postal y electrónica del SAC, del plazo de **un mes**, de los canales de presentación y registro, de los mecanismos de seguimiento, de los medios de notificación, del reglamento, de la normativa de protección de la clientela y del horario del servicio.

EL CORREDOR/LA CORREDURÍA facilitará a la clientela el formulario de quejas y reclamaciones y el acceso al presente Reglamento, sin que su uso sea obligatorio para formular un escrito que reúna los requisitos legales.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Reglamento será aprobado por la persona u órgano competente de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA. La identificación y la fecha de aprobación se consignarán en la portada. Se someterá a verificación de la DGSFP o de la autoridad autonómica competente cuando corresponda, sin que este modelo implique por sí mismo aprobación o verificación administrativa.

El Reglamento entrará en vigor en la fecha de su aprobación y será objeto de revisión periódica para garantizar su adecuación a las modificaciones normativas que resulten aplicables.

La aprobación se documentará en el acuerdo o acta correspondiente y comprenderá la designación del titular y la aplicación de este modelo a EL CORREDOR/LA CORREDURÍA. La fecha de aprobación no se cumplimentará hasta que se haya producido el acuerdo competente.

Cuadro resumen de plazos

Actuación	Plazo y cómputo	Referencia
Mandato del titular	**Un año**; renovaciones anuales.	**Art. 6**
No renovación	Preaviso mínimo de **treinta días**.	**Art. 6**
Presentación	**Dos años** desde el conocimiento de los hechos, con las reglas de prescripción y el límite legal de **cinco años** desde su producción.	**Art. 8**
Acuse de recibo y seguimiento	Con la recepción y registro: contenido, fecha, hora y referencia identificativa. No se fija aquí un plazo numérico adicional.	**Art. 10**
Subsanación	**Diez días naturales**. El plazo empleado para subsanar interrumpe el cómputo de resolución.	**Art. 11**
Alegaciones ante inadmisión	**Diez días naturales**. Interrumpen el cómputo de resolución.	**Art. 12**
Desistimiento	En cualquier momento.	**Art. 12 ter**
Resolución	**Un mes** desde la presentación ante EL CORREDOR/LA CORREDURÍA, con las interrupciones legales.	**Art. 13**
Notificación	**Diez días naturales** desde la fecha de la decisión; por el canal elegido o, en su defecto, el de presentación.	**Art. 14**
Acceso a la DGSFP	Tras denegación de admisión o desestimación, o al transcurrir **un mes** sin resolución; acreditar presentación previa.	**Arts. 13** y 14
Informe anual	Dentro del **primer trimestre** de cada año, sobre el ejercicio anterior.	**Art. 16**
Entrada en vigor	Fecha de aprobación consignada en portada.	Disposición final

Este cuadro facilita la consulta y no sustituye el articulado ni las reglas legales de cómputo. La notificación en **diez días naturales** se distingue del plazo de **un mes** para dictar el pronunciamiento.

Espacio para firma del Corredor o Correduría

PORTUGAL GARCIA AINOA - 53394333V

Firmado digitalmente por PORTUGAL GARCIA AINOA - 53394333V
Fecha: 2026.10.30 14:07:39 +01'00'

Puede firmar a mano o mediante una herramienta de firma electrónica. La mera escritura del nombre no sustituye la firma.

Anexo 1

Formulario para rellenar con la queja o reclamación

El documento se incorpora íntegramente en las páginas siguientes y conserva sus campos rellenables.

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.