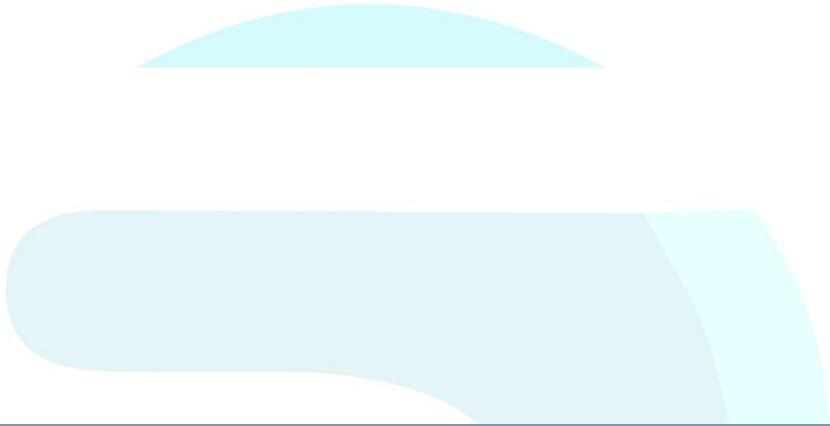


**DEPARTAMENTO DEL SERVICIO DEL DAC:**

W2B SERVICIOS AUXILIARES DE GESTIÓN, S.L. (B87829198)

**TITULAR ASIGNADO:**

JORGE CAMPOS MORAL (NIF: 04.176.274 A)



# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

2026

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

---

## CAPÍTULO PRELIMINAR

### Definiciones

---

## CAPÍTULO I

### Disposiciones Generales

**Artículo 1.** Objeto

**Artículo 2.** Ámbito de aplicación

**Artículo 3.** Principios de actuación

---

## CAPÍTULO II

### Servicio de Atención al Cliente

**Artículo 4.** Organización del Servicio de Atención al Cliente

**Artículo 5.** Titular del Servicio de Atención al Cliente

**Artículo 6.** Duración, renovación y cese

---

## CAPÍTULO III

### Procedimiento de Quejas y Reclamaciones

**Artículo 7.** Derecho a reclamar

**Artículo 8.** Plazo de presentación de quejas y reclamaciones

**Artículo 9.** Canales de presentación

**Artículo 10.** Registro y acuse de recibo

**Artículo 11.** Subsanción de errores

---

**Artículo 12.** Inadmisión de quejas y reclamaciones

**Artículo 13.** Plazo de resolución

**Artículo 14.** Resolución y notificación

---

## **CAPÍTULO IV**

**Protección de Datos Personales**

---

## **CAPÍTULO V**

**Informe Anual y Control de Calidad**

---

## **CAPÍTULO VI**

**Información al Cliente**

---

## **DISPOSICIÓN FINAL**

---

## **ANEXOS**

**ANEXO I.** Modelo de formulario de queja o reclamación

---



# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

**CORREDOR/CORREDURÍA:** .....

**Servicio externo de Atención al Cliente:** W2B SERVICIOS AUXILIARES DE GESTIÓN, S.L.

**Titular del Servicio:** D. Jorge Campos Moral

**Versión:** 2026 – Texto consolidado con referencias normativas

---

## INTRODUCCIÓN

. El presente Reglamento regula el **Servicio de Atención al Cliente (SAC/DAC)** y el Procedimiento de Quejas y Reclamaciones de ....., en adelante EL CORREDOR/CORREDURÍA, siendo de aplicación a todos sus clientes, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de distribución de seguros, protección de la clientela y servicios de atención al cliente.

El Reglamento se aprueba en cumplimiento de las siguientes normas, entre otras que resulten de aplicación:

- Artículos 166 a 169 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/97, sobre distribución de seguros.
- 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 (arts. 1 a 14), en lo que resulte aplicable al sector asegurador.
- Ley 10/2025, de 26 de diciembre, reguladora de los servicios de atención a la clientela (arts. 1 a 24).
- Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007).
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El presente Reglamento tiene por finalidad garantizar una atención eficaz, accesible, gratuita, transparente y evaluable, conforme a los estándares mínimos de calidad exigidos legalmente

---

## CAPÍTULO PRELIMINAR. DEFINICIONES

(Conforme al artículo 2 de la Ley 10/2025 y artículo 3 de la Orden ECO/734/2004)

A los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- **Ciente:** Persona física o jurídica que contrata, ha contratado o solicita información sobre productos o servicios de distribución de seguros.
- **Queja:** Manifestación de disconformidad relacionada con el funcionamiento, calidad o atención recibida, sin pretensión económica directa.
- **Reclamación:** Solicitud mediante la que el cliente pretende la restitución de un derecho o interés concreto, incluida una pretensión económica.
- **Servicio de Atención al Cliente (SAC/DAC):** Unidad encargada de atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes.
- **Expediente:** Conjunto ordenado y trazable de actuaciones, documentos y comunicaciones relativas a una queja o reclamación.
- **Soporte duradero:** Todo instrumento que permita almacenar información de forma accesible para su consulta posterior (art. 2 Ley 10/2025).

---

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto

(Art. 166 RDL 3/2020; art. 4 Orden ECO/734/2004; art. 3 Ley 10/2025)

El presente Reglamento tiene por objeto regular:

- La organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (SAC o DAC)
- El procedimiento de tramitación, resolución y notificación de quejas y reclamaciones.
- Los derechos de los clientes en materia de atención a la clientela.
- Los mecanismos de control, trazabilidad y mejora continua del servicio.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación

(Art. 1 Ley 10/2025; art. 166 RDL 3/2020)

El Reglamento será de aplicación a todas las quejas y reclamaciones presentadas por clientes del CORREDOR/CORREDURÍA, relativas a la actividad de mediación y distribución de seguros.



### **Artículo 3. Principios de actuación**

(Art. 6 Ley 10/2025; art. 8 Orden ECO/734/2004)

El SAC/DAC actuará conforme a los principios de independencia funcional, imparcialidad, objetividad, diligencia, gratuidad, accesibilidad universal, atención personalizada a solicitud del cliente y orientación a la mejora continua.

---

## **CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Artículo 4. Organización del servicio**

(Art. 166 RDL 3/2020; art. 4 Orden ECO/734/2004)

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

### **Artículo 5. Titular del Servicio**

(Art. 5 Orden ECO/734/2004)

El Titular del Servicio de Atención al Cliente es D. Jorge Campos Moral, quien reúne los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, así como los conocimientos y experiencia adecuados exigidos por la normativa vigente.

### **Artículo 6. Duración, renovación y cese**

(Art. 4.2 y 5 Orden ECO/734/2004)

El nombramiento tendrá una duración inicial de dos años, prorrogable. El cese o sustitución garantizará en todo caso la continuidad del servicio y la comunicación a la autoridad supervisora cuando proceda. En caso de que, llegado el primer vencimiento, ninguna de las partes comunique a la otra con una antelación mínima de 30 días la no renovación, se renovará automáticamente por periodos anuales.

## **CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **Artículo 7. Derecho a reclamar**

(Art. 8 Ley 10/2025; art. 167 RDL 3/2020)

Todos los clientes tienen derecho a presentar quejas y reclamaciones de forma gratuita, sin perjuicio de acudir posteriormente a las vías administrativas, arbitrales o judiciales que correspondan.

### **Artículo 8. Plazo de presentación**

(Art. 12 Orden ECO/734/2004)

Las quejas y reclamaciones deberán presentarse en el plazo máximo de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos que las motivan.

### **Artículo 9. Canales de presentación**

(Art. 9 y 10 Ley 10/2025)

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse por escrito, por medios electrónicos al email [jorge.campos@grupow2b.es](mailto:jorge.campos@grupow2b.es) o a [jorge.campos@dacseguros.com](mailto:jorge.campos@dacseguros.com) o a través del formulario de contacto de la página web corporativa ([www.dacseguros.com](http://www.dacseguros.com)), garantizándose en todo caso la accesibilidad universal y la atención personalizada a solicitud del cliente.

### **Artículo 10. Registro y acuse de recibo**

(Art. 11 Ley 10/2025; art. 6 Orden ECO/734/2004)

Toda queja o reclamación dará lugar a la apertura de un expediente numerado, asignándose un identificador único y remitiéndose acuse de recibo en soporte duradero.

### **Artículo 11. Subsanación**

(Art. 68 Ley 39/2015, de aplicación supletoria)

Cuando la solicitud resulte incompleta, se concederá un plazo de diez días naturales para su subsanación.

## Artículo 12. Inadmisión

(Art. 10 Orden ECO/734/2004)

La inadmisión solo podrá acordarse por las causas tasadas legalmente, mediante resolución motivada y previa audiencia del interesado.

## Artículo 13. Plazo de resolución

(Art. 15 de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre; art. 11 Orden ECO/734/2004)

El plazo máximo para resolver y notificar la queja o reclamación será de **UN (1) MES**, contado desde la fecha de recepción completa de la misma por el Servicio de Atención al Cliente.

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 de UN MES sin haber obtenido respuesta**, podrá formular/elevar la reclamación ante la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, en el **plazo de DOS MESES**, conforme a lo previsto en el **artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo**, contado desde la fecha de notificación de la resolución o desde la finalización del plazo máximo para resolver por el DAC.

(Art. 15 Ley 10/2025; art. 11 Orden ECO/734/2004)

**El plazo máximo para resolver y notificar será de un mes desde la recepción completa de la reclamación.**

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 de resolución sin haber obtenido respuesta**, podrá formular reclamación ante la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, en el **plazo de DOS MESES**, conforme a lo previsto en el **artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo**, contado desde la fecha de notificación de la resolución o desde la finalización del plazo máximo para resolver.

(Art. 15 de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, reguladora de los servicios de atención a la clientela)

## **Artículo 14. Resolución y notificación**

(Art. 16 Ley 10/2025; art. 11 Orden ECO/734/2004)

Las resoluciones serán motivadas, claras y fundadas en derecho, notificándose al cliente por el medio designado.

---

## **CAPÍTULO IV. PROTECCIÓN DE DATOS**

### **Artículo 15. Tratamiento de datos personales**

(Art. 6 RGPD; art. 32 LOPDGDD)

Los datos personales facilitados serán tratados por EL CORREDOR/LA CORREDURÍA con la finalidad de gestionar la presente queja o reclamación, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018. El interesado podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento.

---

## **CAPÍTULO V. INFORME ANUAL Y CONTROL DE CALIDAD**

### **Artículo 16. Informe anual**

(Art. 17 Ley 10/2025; art. 14 Orden ECO/734/2004)

En caso de haberse recibido quejas durante el periodo anual, y solamente en dicho caso, el Servicio de Atención al Cliente elaborará al CORREDOR/CORREDURÍA un informe anual que incluirá la información relativa a las mismas, indicadores de volumen, tiempos de resolución, resultados, calidad del servicio, decisión adoptada y medidas correctoras.

En caso de que EL CORREDOR/CORREDURÍA no haya recibido ninguna queja durante el periodo anual, pero solicite al servicio de atención al cliente la emisión de un certificado al efecto, éste se sujetará a las tarifas en vigor en cada momento.

---

## **CAPÍTULO VI. INFORMACIÓN AL CLIENTE**

### **Artículo 17. Transparencia e información**

(Art. 18 Ley 10/2025; art. 3 Orden ECO/734/2004)

El presente Reglamento estará permanentemente accesible en la web corporativa de EL CORREDOR/LA CORREDURÍA y se informará a los clientes de la existencia del Servicio de Atención al Cliente y de los procedimientos para reclamar.

---

### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento se remitirá a la Dirección General de Seguros para su debido conocimiento y registro y entrará en vigor en la fecha de su aprobación y será objeto de revisión periódica para su adaptación a cambios normativos.

---

**ENERO 2026**

## ANEXOS

### ANEXO I. Modelo de formulario de queja o reclamación

(Conforme a los artículos 10 y 11 de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, y al artículo 6 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo)

#### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC/DAC)

EL CORREDOR/LA CORREDURÍA: .....

---

#### 1. DATOS DEL RECLAMANTE

- Nombre y apellidos / Razón social:
- DNI / NIE / CIF:
- Domicilio completo:
- Teléfono de contacto:
- Correo electrónico:

En caso de representación:

- Nombre y apellidos del representante:
  - DNI / NIE:
  - Documento acreditativo de la representación:  Sí  No
- 

#### 2. DATOS DE LA RECLAMACIÓN

- Tipo de solicitud:  Queja  Reclamación
  - Número de póliza / expediente (si procede):
  - Entidad aseguradora implicada (si procede):
  - Departamento u oficina relacionada con los hechos (si se conoce):
-

### **3. EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS**

(Describa de forma clara y detallada los hechos que motivan la queja o reclamación)

---

### **4. PRETENSIÓN DEL RECLAMANTE**

(Indique claramente qué solicita o pretende con la presente queja o reclamación)

---

### **5. DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA**

- Copia del DNI/NIE/CIF
  - Copia de la póliza o contrato
  - Comunicaciones previas
  - Otra documentación (especificar):
- 

### **6. DECLARACIONES DEL RECLAMANTE**

El reclamante declara expresamente que:

---

- Los hechos descritos son veraces.
- No tiene conocimiento de que la materia objeto de la presente queja o reclamación esté siendo sustanciada simultáneamente ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales.

---

## 7. MEDIO PREFERENTE DE NOTIFICACIÓN

- Correo electrónico
- Correo postal
- Otro medio (especificar):

---

## 8. INFORMACIÓN LEGAL AL RECLAMANTE

De conformidad con el artículo 15 de la Ley 10/2025, el plazo máximo para resolver y notificar la presente queja o reclamación será de **UN (1) MES** desde su recepción completa.

Una vez finalizado el procedimiento ante el Servicio de Atención al Cliente, y en caso de disconformidad con la resolución o falta de respuesta en plazo, el reclamante podrá dirigirse a la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, en el **plazo de DOS MESES**, conforme a lo dispuesto en el **artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo**.

---

## 9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales facilitados serán tratados por EL CORREDOR/LA CORREDURÍA con la finalidad de gestionar la presente queja o reclamación, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018. El interesado podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento.

---

Lugar y fecha:

Firma del reclamante: