

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. Subsananación 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:

- **Cliente:** 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 o a jorge.campos@dacseguros.com o a través del formulario de contacto de la página web corporativa (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: