



DPTO. ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORMACIÓN SOBRE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de la clientela de servicios financieros, y en particular de la **Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela**, y de la **Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero**, se informa:

1.º Esta correduría de seguros dispone de Departamento de Atención al Cliente (DAC), a través de **AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**, al que podrá dirigir sus quejas y reclamaciones en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Podrá dirigir sus quejas y reclamaciones a las siguientes direcciones:

Dirección postal: **C/ Doctor Fleming 53, 28036 Madrid.**

Dirección electrónica: **atencionalcliente@aunnaasociacion.es**

Asimismo, la reclamación podrá presentarse por el mismo canal a través del cual se inició la relación contractual y, al menos, por vía postal, telefónica y por un medio de comunicación electrónica, garantizándose la accesibilidad universal. La entidad deberá facilitar una clave identificativa o referencia para su seguimiento y, cuando proceda o se solicite, justificante de presentación con constancia de la fecha y hora de recepción.

2.º El DAC debe resolver sus reclamaciones en el plazo máximo de **UN MES**, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación ante la entidad, aunque posteriormente sea remitida internamente al DAC.

3.º Puede usted dirigirse también al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, siempre que haya formulado previamente la reclamación ante el DAC de la entidad, y haya transcurrido un mes desde su presentación sin haber sido resuelta, o haya sido inadmitida o desestimada.

A estos efectos, podrá acudir a: Dirección postal: Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid o vía telemática a través de los registros o sede electrónica habilitados por la DGSFP.

4.º Se halla a su disposición un ejemplar del Reglamento del Departamento de Atención al Cliente. Además, el servicio debe estar claramente identificado y diferenciado de las restantes actividades comerciales u operativas de la entidad y la transparencia y protección de la clientela aplicable a este ámbito está integrada, principalmente, por las siguientes normas:

a) Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

b) Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en su redacción vigente.



c) Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, en cuanto a la normativa sectorial aplicable a la distribución de seguros.

d) Normativa de desarrollo y procedimiento ante los servicios de reclamaciones competentes, en particular la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, en lo relativo a la presentación y tramitación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la DGSFP.

Fernando García Ares
Titular del Departamento de Atención al Cliente