Lucía Relanzón Camino
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCION A LA CLIENTELA DE AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS

De conformidad con la normativa vigente en materia de protección de la clientela de servicios financieros, y en particular con la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, con la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en su redacción vigente, y con la normativa sectorial aplicable a los corredores y sociedades de correduría de seguros, los corredores de seguros y las sociedades de correduría de seguros están obligados a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, debiendo disponer, a tal efecto, de un departamento o servicio de atención a la clientela.

El presente Reglamento se ajusta a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y demás normativa que resulte de aplicación, así como siendo aplicable, en lo que proceda y con carácter supletorio, la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS, es una asociación, dotada de plena personalidad jurídica, siendo uno de sus objetos el realizar actividades auxiliares o complementarias que favorezcan la actividad profesional de sus corredores afiliados, así como cualesquiera otras que sean necesarias o faciliten el mejoramiento económico, técnico y laboral de sus afiliados.

El presente reglamento regula el departamento de atención al cliente de AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS, que esta Entidad pone a disposición de todos sus corredores afiliados adaptando así su actuación a lo previsto en el marco legal vigente.

CAPITULO I.
Objeto y ámbito de aplicación

ARTÍCULO 1º.- OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer y regular el Servicio de Atención a la Clientela de AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS, que esta entidad pone a disposición de sus corredores afiliados, así como su estructura, requisitos y procedimiento para la atención y resolución de quejas y reclamaciones.

ARTÍCULO 2º.- AMBITO DE APLICACIÓN

2.1 El Servicio de Atención a la Clientela de AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS atenderá aquellas quejas y reclamaciones que formulen los clientes contra corredores o sociedades de correduría de seguros afiliados o adheridos al sistema de atención al cliente gestionado por esta entidad.

2.2 Las quejas y reclamaciones deberán circunscribirse al ámbito de la distribución y mediación de seguros privados y a las funciones propias de dichos profesionales, conforme a su legislación específica.

Lucía Relanzón Camino
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

CAPITULO II.
Del Servicio de Atención a la Clientela y su titular

ARTÍCULO 3º.- CREACION

AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS crea el Departamento de Atención al Cliente de esta organización, que regirá su actuación por el presente Reglamento y, supletoriamente, por la normativa vigente que resulte de aplicación.

ARTICULO 4º.- FUNCIONES

Corresponde al Servicio de Atención a la Clientela de AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que puedan formular los clientes de los corredores o sociedades de correduría afiliados o adheridos, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas, en su caso, aquellas que deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

ARTICULO 5º.- ESTRUCTURA

5.1 El Servicio de Atención a la Clientela estará claramente identificado y diferenciado de las restantes actividades comerciales, operativas u organizativas de la entidad y dispondrá de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones.

5.2 El Servicio actuará con autonomía funcional respecto de los servicios comerciales y operativos de la organización, sin perjuicio de su adscripción orgánica interna.

5.3 El personal adscrito al Servicio deberá poseer formación y conocimiento adecuados de la normativa aplicable, así como de los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación.

ARTICULO 6º.- TITULAR

6.1 El Servicio de Atención a la Clientela tendrá un titular designado por la Junta Directiva de AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS y, en su caso, aceptado por el mediador afiliado que se adhiera al servicio, debiendo reunir condiciones de honorabilidad, idoneidad, conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio del cargo, conforme a la normativa vigente.

6.2 El nombramiento tendrá duración indefinida, sin perjuicio de su cese conforme a este Reglamento.

6.3 La persona titular del Servicio de Atención a la Clientela de AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS es:

a) Nombre y apellidos: Lucía Relanzón Camino
b) Dirección postal: Calle Doctor Fleming nº 53, 28036, Madrid
c) Dirección de correo electrónico: atencionalclienteåunnaasociacion.es
d) Horario de atención: L-V 9:00-14:30 16:00-16:00

Lucía Relanzón Camino
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

Cualquier modificación de estos datos se hará constar en el presente Reglamento y se comunicará a los mediadores adheridos, que la trasladarán a la información que ponen a disposición de sus clientes.

ARTICULO 7º.- INCOMPATIBLIDADES

No podrán ser designados titulares del Departamento de Atención al Cliente:

a) Quienes no reúnan las condiciones de honorabilidad e idoneidad exigibles conforme a la normativa vigente.

b) Quienes formen parte de la Junta Directiva o desempeñen funciones directivas, comerciales u operativas que puedan comprometer su independencia.

c) Quienes se encuentren en situación de conflicto de interés respecto de AUNNA o de los mediadores adheridos.

ARTICULO 8º.- INELEGIBILIDAD

No podrán ser designados titulares del Departamento:

a) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección.

b) Quienes hayan sido condenados por delitos que comprometan su honorabilidad profesional, mientras subsistan los efectos jurídicos correspondientes.

c) Quienes tengan atribuidas funciones comerciales u operativas cuyo desempeño resulte incompatible con la independencia exigible al Departamento.

ARTICULO 9º.- CESE

9.1 El titular del Departamento cesará por las siguientes causas:

a) Acuerdo motivado de la Junta Directiva, cuando concurra causa justificada.

b) Renuncia.

c) Muerte, incapacidad o imposibilidad sobrevenida para el ejercicio del cargo.

d) Incumplimiento grave o reiterado de sus obligaciones.

e) Pérdida sobrevenida de los requisitos de idoneidad o independencia exigibles.

9.2 Producido el cese, deberá designarse nuevo titular en el plazo máximo de un mes.

ARTICULO 10º.- PRINCIPIOS GENERALES

El Servicio de Atención a la Clientela desarrollará su actividad con arreglo a los siguientes principios:

a) Independencia y autonomía en la toma de decisiones.

Lucía Relanzón Camino
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

b) Gratuidad para la clientela.

c) Accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación.

d) Eficacia, celeridad y trazabilidad en la gestión de las reclamaciones.

e) Coordinación con los restantes departamentos y servicios de la organización, que estarán obligados a facilitar la información y colaboración necesarias para la adecuada tramitación de los expedientes.

f) Atención motivada, individualizada y comprensible.

CAPITULO III
Del tratamiento de quejas y reclamaciones

ARTICULO 11º.- LUGAR Y PRESENTACION DE LAS QUEJAS

11.1 Las quejas o reclamaciones podrán presentarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel, ante el Servicio de Atención a la Clientela de AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS, en la oficina de gestión de la organización o en cualquiera de las oficinas de los corredores o sociedades de correduría adheridos.

11.2 También podrán presentarse por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan su lectura, conservación y reproducción, así como por los canales que, en cada momento, tenga habilitados la entidad. No se admitirá su presentación por vía telefónica, sin perjuicio de que el canal telefónico pueda utilizarse para consultas e información sobre el procedimiento.

ARTICULO 12º.- CONTENIDO

El escrito de queja o reclamación deberá contener, al menos:

a) Nombre y apellidos o denominación social del reclamante, domicilio a efectos de notificaciones y datos identificativos suficientes; y, en su caso, los de su representante, debidamente acreditado.

b) Identificación del corredor o sociedad de correduría frente al que se formula la reclamación.

c) Motivo de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

d) Declaración de que la materia objeto de la reclamación no está siendo sustanciada ni ha sido resuelta mediante procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre el mismo objeto.

e) Medio designado para comunicaciones y notificaciones.

f) Lugar, fecha y firma, cuando proceda.

El reclamante deberá aportar los documentos y medios de prueba que obren en su poder y fundamenten su pretensión.

Lucía Relanzón Camino
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

ARTICULO 13º.- PLAZO DE PRESENTACION

El cliente podrá presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención a la Clientela de AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS en un plazo máximo de dos años, a contar desde la fecha que tuviere conocimiento de los hechos causantes de la misma.

ARTICULO 14º.- RECEPCION DE LA QUEJA O RECLAMACION

14.1 Recibida la queja o reclamación en cualquier oficina o canal habilitado de la entidad o del mediador adherido, deberá remitirse sin demora al Servicio de Atención a la Clientela.

14.2 El plazo máximo de resolución de computará **desde la fecha de presentación de la queja o reclamación por el cliente ante la entidad o ante cualquiera de los canales u oficinas habilitados**, aunque su posterior remisión al Departamento de Atención al Cliente se produzca con posterioridad.

14.3 La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

ARTICULO 15º.- ACTUACIONES PREVIAS

15.1 Recibida la queja o reclamación, el Servicio de Atención a la Clientela abrirá expediente, comprobará la adhesión del mediador al sistema y acusará recibo al reclamante, dejando constancia de la fecha de presentación inicial de la reclamación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución.

15.2 Si no estuviera suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se le requerirá para subsanar en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de archivo si no lo hiciera.

15.3 El tiempo empleado por el reclamante en subsanar no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de resolución.

15.4 Cumplidos los trámites anteriores, el Servicio de Atención a la Clientela resolverá sobre la admisión o inadmisión a trámite.

15.5 Se expedirá justificante acreditativo de la presentación de la reclamación, con constancia de su contenido, fecha y hora de recepción; así como de la clave identificativa para el seguimiento. Esta clave permitirá al cliente realizar el seguimiento del estado de tramitación de su queja o reclamación.

ARTICULO 16º.- INADMISION DE LA RECLAMACION

16.1 Solo podrá inadmitirse la reclamación en los siguientes supuestos:

a) Cuando el mediador frente al que se formule no esté adherido al sistema de atención al cliente de AUNNA.

b) Cuando el objeto de la reclamación no se refiera a intereses o derechos legalmente reconocidos del cliente en el ámbito de la actividad de distribución o mediación de seguros.

c) Cuando se omitan datos esenciales o de falta de concreción del motivo de la reclamación.

Lucía Relanzón Camino
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

d) Cuando se pretenda tramitar como reclamación lo que constituya recurso o acción cuyo conocimiento corresponda a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando exista pendencia o resolución previa sobre el mismo asunto.

e) Cuando la reclamación se presente fuera del plazo establecido en este Reglamento.

f) Cuando se trate de reiteración de otra reclamación anterior ya resuelta entre las mismas partes y sobre los mismos hechos, sin aportar elementos nuevos relevantes.

g) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja

16.2 Si concurriera alguna causa de inadmisión, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, concediéndole un plazo de diez días naturales para formular alegaciones. Si, tras ellas, se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicará la decisión final adoptada.

ARTICULO 17º.- ADMISION E INSTRUCCION

17.1 Admitida a trámite la reclamación, se procederá a la instrucción del expediente, comunicándolo al reclamante y al mediador afectado.

17.2 El Departamento podrá recabar del reclamante, del mediador y de los distintos departamentos o servicios de la Asociación cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba precise para una adecuada instrucción.

17.3 Los departamentos y servicios requeridos deberán facilitar la información solicitada con la mayor diligencia posible y, en su caso, en el plazo máximo de 10 días naturales.

17.4 Concluida la instrucción, podrá ponerse el expediente de manifiesto a las partes para alegaciones, cuando ello resulte procedente para garantizar el principio de contradicción.

ARTICULO 18º.- FINALIZACION DEL EXPEDIENTE

18.1 La decisión que ponga fin al expediente será siempre motivada, dará respuesta a todas las cuestiones planteadas por la clientela y contendrá conclusiones claras sobre la solicitud formulada, fundándose en la normativa aplicable, en la documentación contractual y en las buenas prácticas y usos del sector financiero. No cabrán respuestas genéricas.

18.2 La decisión será notificada al reclamante y al mediador por el medio designado a tal efecto o, en su defecto, por el mismo medio en que se presentó la reclamación.

18.3 La notificación indicará al reclamante la posibilidad de acudir, en su caso, al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o al órgano competente que corresponda, una vez transcurrido **un mes** desde la presentación de la reclamación ante la entidad sin que haya sido resuelta, o si hubiera sido desestimada.

Lucía Relanzón Camino
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

ARTICULO 19º.- DURACION DE LA TRAMITACION DEL EXPEDIENTE

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de **un mes**, contado **desde la fecha de presentación de la queja o reclamación por el cliente ante la entidad, cualquiera que sea la oficina, servicio o canal de entrada utilizado**, y no desde su posterior recepción interna por el Servicio de Atención a la Clientela.

De no ser posible la resolución del expediente en el referido plazo de un mes, se informará al reclamante **dentro de ese mismo mes** de las medidas adoptadas para intentar resolverlo.

ARTÍCULO 20º.- OTRAS CAUSAS DE FINALIZACION

20.1 El reclamante podrá desistir en cualquier momento, dando lugar al archivo del expediente.

20.2 Si, presentada la reclamación, el mediador o la entidad rectificaran su actuación a satisfacción del reclamante, deberá acreditarse documentalmente, procediéndose al archivo.

20.3 También constituirá causa de archivo la falta de atención por el reclamante a los requerimientos indispensables para la correcta tramitación y resolución del expediente.

20.4 En ningún caso podrá cerrarse la tramitación de una reclamación por el mero transcurso del plazo de resolución cuando la falta de resolución no sea imputable a la clientela.

CAPITULO IV
Del deber de información al cliente

ARTÍCULO 21º.- PUBLICACION DE INFORMACION

21.1 AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS pondrá a disposición de los clientes, en sus oficinas y en su página web, de forma clara, comprensible y accesible, al menos la información siguiente:
a) La existencia del Servicio de Atención a la Clientela, con indicación de su dirección postal, electrónica y demás canales habilitados.

b) Los medios de presentación de consultas, quejas y reclamaciones.

c) La indicación de que el plazo máximo de resolución será de **un mes desde la presentación de la reclamación ante la entidad**.

d) La referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones u órgano competente.

e) La necesidad de formular reclamación previa ante el Servicio de Atención a la Clientela antes de acudir al servicio de reclamaciones competente.

f) El presente Reglamento.

Lucía Relanzón Camino
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

g) Referencia a la normativa vigente aplicable.

21.2 Los mediadores adheridos deberán poner esa misma información a disposición de sus clientes en oficinas, página web y demás canales de contratación o comunicación utilizados.

21.3 La información y los canales de atención deberán diseñarse con arreglo a los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación

CAPITULO V
De la relación con el Servicio de Reclamaciones

ARTÍCULO 22º.- INTERLOCUTOR DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS atenderá los requerimientos que puedan formular los servicios de reclamaciones competentes a través de la persona designada al efecto, debiendo remitir la información que se le requiera con referencia al expediente correspondiente.

CAPITULO VI
Del informe anual

ARTICULO 23º.- PRESENTACION

El departamento de atención al cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS** presentará a la Junta Directiva de la Entidad y del órgano de administración del mediador afiliado, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo de las funciones desarrolladas durante el ejercicio precedente.

ARTICULO 24º.- CONTENIDO

24.1 El informe anual contendrá, al menos:

a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones tramitadas, con indicación de:
1.º Número de admitidas.
2.º Número de inadmitidas y causas de inadmisión.
3.º Motivos y cuestiones planteadas.
4.º Cuantías o importes afectados, cuando proceda.

b) Resumen de las decisiones dictadas, indicando el número de resoluciones favorables y desfavorables al reclamante.

c) Criterios generales seguidos en las decisiones.

d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia del servicio.

Lucía Relanzón Camino
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es
Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

e) Información, en su caso, sobre incidencias de accesibilidad, calidad del servicio y medidas de mejora implantadas.

24.2 Un resumen del informe se integrará, en su caso, en la memoria anual de la entidad.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. JUSTIFICANTE Y REFERENCIA DE LAS RECLAMACIONES

En toda reclamación presentada por cualquier canal habilitado, la entidad facilitará al cliente una referencia identificativa y, cuando proceda o sea solicitado, un justificante de presentación con constancia de la fecha de entrada, a efectos de seguimiento y cómputo de plazos.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

La prestación del servicio se realizará utilizando medios y soportes que respeten los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación. Cuando el canal de atención sea telefónico o electrónico y el cliente lo solicite, deberá posibilitarse atención personalizada en los términos previstos por la normativa vigente.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor el 29 de septiembre de 2026, habiéndose aprobado por unanimidad en reunión de la Junta Directiva de **AUNNA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS Y CORREDORES DE SEGUROS en la misma fecha**, dejando sin efecto la redacción anterior en todo lo que se oponga a la normativa vigente.