AUNNA
ASOCIACIÓN

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA (SAC)

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 del **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**, se informa:

1.º Esta correduría de seguros dispone de Servicio de Atención a la Clientela (SAC), 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, incluidas las que deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio. El servicio es gratuito.

Podrá dirigir sus quejas y reclamaciones a las siguientes direcciones:

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

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

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: **atencionalcliente@aunnaasociacion.es**

d) Horario de atención: L-V 9:00-14:30 16:00-18:00

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan su lectura, impresión y conservación, 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 abiertas al público de esta correduría, a través de cualquier aplicación o servicio en línea habilitado por la correduría para la prestación de servicios a su clientela o en la dirección electrónica indicada, en castellano o en cualquier lengua oficial. No podrán presentarse vía telefónica, sin perjuicio de la atención personalizada que puede solicitar para recibir asistencia en el acceso al servicio, garantizándose la accesibilidad universal. La entidad deberá facilitar una clave identificativa o referencia para su seguimiento y, en todo caso, justificante de presentación (acuse de recibo por escrito, en papel o en otro soporte duradero) con constancia del contenido. de la fecha y hora de recepción.

2.º El SAC 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 SAC.

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.

3.º Siempre que haya formulado previamente la reclamación ante el SAC de la entidad, y haya transcurrido un mes desde su presentación sin haber sido resuelta, o haya sido inadmitida o desestimada, puede usted dirigirse también al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, presentando la consulta, queja o reclamación en soporte papel o por medios electrónicos a través de los registros electrónicos habilitados.

4.º Se halla a su disposición un ejemplar del Reglamento del Servicio de Atención a la Clientela. 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, que se aplica con carácter supletorio.

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

c) Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional de Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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.

e) 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 lo no derogado por la Ley 10/2025.

f) La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

Lucía Relanzón Camino
Titular del Departamento de Atención al Cliente