



**Mesa 1ª: LA LEY 10/2025. PERSPECTIVA DE LOS  
ASEGURADORES Y MEDIADORES ANTE QUEJAS,  
RECLAMACIONES Y LITIGIOS SOBRE SEGUROS**

LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA EN EL  
ÁMBITO DE LOS MEDIADORES DE SEGUROS

Mª Asunción Bauzá Abril  
Socia Directora

13 de marzo de 2026

# DISTRIBUIDORES DE SEGUROS: ¿QUIÉNES LO SON?


Sólo por centrarnos en lo que se va a tratar por mi parte, nos interesa recordar cómo se organiza el mercado para la distribución o venta de los seguros, es decir, para que los seguros puedan ser adquiridos por los tomadores.

La distribución de seguros se realiza a través de:

- **Compañías de seguros**

- Venta directa
- Venta a través de sus empleados

- **Mediadores de seguros:** Toda persona física o jurídica, distinta de una entidad aseguradora o reaseguradora y de sus empleados, y distinta asimismo de un mediador de seguros complementarios, que, a cambio de una remuneración, emprenda o realice una actividad de distribución de seguros.

- Agentes/agencias de seguros 
  - exclusivos
  - vinculados
  - Operadores de banca-seguros exclusivos
  - Operadores de banca-seguros vinculados

- Corredores/sociedades de correduría

- **Mediadores de seguros complementarios:** Toda persona física o jurídica, distinta de una entidad de crédito o de una empresa de inversión que, a cambio de una remuneración, emprenda o realice una actividad de distribución de seguros con carácter complementario, siempre y cuando concurren todas las condiciones siguientes: (i) actividad principal distinta de la distribución de seguros; (ii) que sólo distribuya seguros que sean complementarios de un bien o servicios; y (iii) que los seguros no ofrezcan cobertura de vida o de RC, salvo cuando tal cobertura sea complementaria del bien o servicio suministrado por el mediador en su actividad principal.

# DISTRIBUIDORES DE SEGUROS: ¿EN QUÉ CONSISTE?

Se entenderá por **distribución de seguros** toda actividad de **asesoramiento, propuesta o realización de trabajo previo** a la celebración de un contrato de seguro, de **celebración de estos contratos, o de asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos**, incluyendo la **asistencia en casos de siniestro**.

También se entenderán incluidas la **aportación de información** relativa a uno o varios contratos de seguro de acuerdo con los criterios elegidos por los clientes a través de un sitio web o de otros medios, y la **elaboración de una clasificación de productos de seguro**, incluidos precios y comparaciones de productos, o un descuento sobre el precio del seguro, **cuando el cliente pueda celebrar el contrato de seguro directa o indirectamente utilizando un sitio web u otros medios**.

**No se considerarán actividades de distribución** de seguros o reaseguros privados:

a) Las **actividades de información** prestadas con **carácter accesorio** en el contexto de otra actividad profesional:

b) La **gestión de siniestros** de una entidad aseguradora o reaseguradora, a título profesional, y el **peritaje y la liquidación de siniestros**.

c) El mero **suministro de datos y de información sobre tomadores potenciales** a los mediadores de seguros o reaseguros, o a las entidades aseguradoras o reaseguradoras, si el proveedor **no efectúa ninguna acción adicional para ayudar a celebrar un contrato de seguro o de reaseguro**.

d) El mero **suministro de información** sobre productos de seguro o reaseguro, sobre un mediador de seguros o reaseguros, o sobre una entidad aseguradora o reaseguradora a tomadores potenciales, si el proveedor **no efectúa ninguna acción adicional para ayudar a celebrar un contrato de seguro o de reaseguro**.

e) La actuación de las entidades aseguradoras como **abridoras en las operaciones de coaseguro**.

# MEDIADORES DE SEGUROS: ¿CUÁNTOS LO SON?

(sólo lo son quienes estén registrados en el Reg Público de la DGSFP)

		Tipo de Mediador	Total inscritos a 31.12.2024	Total inscritos a 21.11.2025
Trabajan sólo con una Cía.		Agente exclusivo PF	42.366	39.424
		Agente exclusivo PJ	10.940	10.817
		<b>TOTAL Agentes Exclusivos</b>	<b>53.306</b>	<b>50.241</b>
		<b>OBS exclusivos</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Trabajan con más de una Cía.		Agente vinculado PF	<b>84</b>	<b>71</b>
		Agente vinculado PJ	<b>263</b>	<b>252</b>
		<b>TOTAL Agentes vinculados</b>	<b>347</b>	<b>323</b>
Independientes		<b>OBS vinculados</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
		<b>Corredores PF</b>	<b>970</b>	<b>884</b>
		<b>Corredores PJ</b>	<b>2.718</b>	<b>2.561</b>
		<b>TOTAL Corredores</b>	<b>3.688</b>	<b>3.445</b>

Fuente: Informe estadístico anual de mediación 2024 DGSFP

# LEY 10/2025: ¿NOVEDAD NORMATIVA? (I)

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

La web de la MONCLOA dice: [<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/derechos-sociales-consumo-agenda-2030>]

11.12.2025: “El Congreso **aprueba la primera ley que blinda los derechos de los consumidores** frente a las grandes empresas en la atención a la clientela”

30.01.2026: “El Congreso de los Diputados ratificó el 11 de diciembre la **Ley de Servicios de Atención a la Clientela, primera ley que regula los servicios de atención al cliente en España** y que establece estándares de calidad para garantizar que no se perpetren abusos al **consumidor**. El Boletín Oficial del Estado publicó la norma el 27 de diciembre de 2025.”

“Los principales objetivos de la norma son evitar las llamadas no consentidas (*spam*), los gastos de gestión inesperados, la publicación de reseñas falsas sobre bienes o servicios y las renovaciones de contratos no consentidas. Además, el texto incluye medidas para facilitar a los usuarios una atención telefónica ágil, gratuita y personalizada, y establece derechos y obligaciones para que las empresas actúen con transparencia y respeto hacia los consumidores.”

# LEY 10/2025: ¿NOVEDAD NORMATIVA? (II)

En la normativa financiera, mucho antes ya se regulaban los servicios de atención al cliente:

- **Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores** (art. 93: “servicios destinados a atender las reclamaciones que, en materias de su competencia, pueda formular el público, así como a asesorar a éste sobre sus derechos y los cauces legales existentes para su ejercicio”) [Norma derogada](#)
- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores. (art. 239. “Servicios de reclamaciones”) [derogada](#)
- **Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión.** (art. 18: una de las funciones de la CNMV es la protección de los inversores; Art. 293. “Infracciones por incumplimiento de la obligación de información y protección al inversor”) [En vigor](#)
- **Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva** (Art. 48 “Departamento de atención al cliente y defensor del cliente”) [en vigor](#)
- Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito (se refiere a la protección a la clientela) [derogada](#)
- **Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación supervisión y solvencia de entidades de crédito** (Art.5 “Protección del cliente de entidades de crédito”; art. 28 Sistema de gobierno corporativo “definir y establecer aquellas otras políticas y procedimientos de organización que les resulten exigibles para la efectiva (...) la protección de la clientela bancaria”) [en vigor](#)

Existe normativa a nivel europeo cuyo principal objetivo es reforzar las medidas dirigidas a la protección de los inversores minoristas, es decir, de los que no invierten de forma profesional. Esta normativa, conocida como MiFID, trasladada a la legislación española, regula cómo han de desarrollarse las relaciones entre inversores y entidades financieras.

## Antecedentes normativos:

- Art. 51 CE: Los PP.PP. deben garantizar la defensa de las **personas consumidoras y usuarias**, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.
- **TRLG de Defensa de los Consumidores y Usuarios** (RDLeg. 1/2007, 16.Nov.)
  - ✓ art. 8: califica la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias mediante procedimientos eficaces como un **derecho básico**.
  - ✓ art. 21: contempla la obligación para las empresas de que sus oficinas y servicios de información y atención a la clientela **aseguren a esta la constancia de sus quejas y reclamaciones** y, si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.
- **Ley 4/2022, de 25 de febrero**, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica: impone a las administraciones la obligación de velar por la protección de los derechos de las personas consumidoras vulnerables.
- **Normativa sectorial** en ciertos servicios básicos y de especial trascendencia económica (telecomunicaciones, suministro y distribución de agua y energía, **servicios financieros** y transporte). Para estos servicios, la atención a la clientela se debería definir como un parámetro más que determine la calidad de la prestación del servicio.

EdM: Con todo, la normativa vigente ha puesto de manifiesto la **necesidad de nuevas actuaciones**, pues la práctica administrativa revela que **un importante número de reclamaciones que atienden las autoridades competentes podrían ser resueltas a través de los servicios de atención a la clientela**. Asimismo, se prevé que los **servicios de atención a la clientela** sean cada vez más importantes en el futuro **como paso previo a la decisión de acudir a la vía judicial** por parte de las personas consumidoras, por lo que resulta necesaria su **modernización y adaptación a los diferentes usos comerciales**.

## Prevalencia de la normativa sectorial...

- En el **ámbito financiero** se debe garantizar la máxima protección a la clientela y una elevada seguridad jurídica. Por ello, se modifica la regulación sectorial de protección a la clientela recogida en la **Ley 44/2002, de 22 de noviembre**, con el objetivo de **actualizar y elevar los niveles de protección a la clientela**, en línea con la presente norma, **pero asegurando la prevalencia de la normativa sectorial**. Así, se elevan los requisitos materiales que deben ser alcanzados por los servicios de atención a la clientela en el sector financiero, pero teniendo en consideración las particularidades del mismo.
- Articulación a través de dos niveles complementarios basados:
  - 1º En los **servicios de atención a la clientela** (SAC)
  - 2º En los **servicios de reclamaciones de los supervisores sectoriales** (BdE-CNMV-DGSFP)
- La **DF 2ª modifica la Ley 44/2002**:
  - ✓ Se modifica y amplía el contenido del art. 29 (Depto. de SAC y Defensor de la Clientela)
  - ✓ Se añaden seis nuevos arts.:
    - 29 bis: Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones
    - 29 ter: Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.
    - 29 quater: Admisión a trámite.
    - 29 quinquies: Tramitación.
    - 29 sexies: Allanamiento y desistimiento
    - 29 septies: Finalización y notificación.

que en realidad suponen la elevación a rango legal de los artículos 10, 11, 12, 13, 14 y 15 de la **Orden ECO734/2004, de 11 de marzo**, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras

### ...y carácter supletorio de la Ley 10/2025

- Art. 2.5: En particular, los servicios financieros se regirán en lo referido a la atención a la clientela por la normativa sectorial que les sea de aplicación en cada momento, siendo la presente norma **de aplicación supletoria**. No obstante, no serán de aplicación al sector financiero el apartado 8 del artículo 13, ni los artículos 18, 19, 21, 22 y 23.

La supervisión de la normativa en materia de SAC en el sector financiero **recaerá, en todos los casos, en las autoridades supervisoras competentes** que regule la propia normativa sectorial.

### Arts. de la Ley 10/2025 que no se aplican al sector financiero

- **Apartado 8 del artículo 13:** Resolución y notificación.
- **Artículo 18:** Implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente.
- **Artículo 19:** Colaboración con las asociaciones de consumidores y Administraciones públicas.
- **Artículo 21:** Sistemas de evaluación.
- **Artículo 22:** Auditoría relativa al sistema de evaluación.
- **Artículo 23:** Infracciones y sanciones.

## Artículos no afectados

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Artículo 3. Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Artículo 4. Estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones.

Artículo 5. Designación del titular del departamento o servicio de atención al cliente y del defensor del cliente.

Artículo 6. Departamento o servicio de atención al cliente.

Artículo 7. Defensor del cliente.

Artículo 8. Reglamento de funcionamiento.

Artículo 9. Deberes de información.

Artículo 10. Alcance del procedimiento.

Artículo 11. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 12. Admisión a trámite.

Artículo 13. Tramitación.

Artículo 14. Allanamiento y desistimiento.

Artículo 15. Finalización y notificación.

Artículo 16. Relación con los Comisionados.

Artículo 17. Contenido [del Informe anual].

## Artículos derogados

# ASPECTOS QUE AFECTAN AL SECTOR FINANCIERO (III)

## ¿A quién se aplica la ley de atención a la clientela ?

- A todas las empresas, establecidas en España o en cualquier otro Estado, que presten servicios básicos de interés general en territorio español, como de suministro y distribución de agua, gas y electricidad; servicios de transporte aéreo de pasajeros, por ferrocarril, mar o vías navegables, autobús y autocar; servicios postales; servicios de comunicaciones electrónicas **y servicios financieros**. *[que se regirán por su normativa sectorial de aplicación y, en particular, por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (art. 2.1.e)] [para sectores como el financiero la Ley 10/2025 es supletoria (art. 2.4 L10/2025)]*
- A la AGE y sus organismos y empresas dependientes cuando presten servicios en esos sectores y medie una relación de consumo con sus clientes.
- A aquellos servicios cuya prestación sea temporalmente gratuita como consecuencia de una oferta, promoción o estrategia comercial análoga.

## ¿Qué función tienen los S.A.C. en el sector financiero? (art. 29.1 Ley 44/2002)

- **Atender y resolver las quejas y reclamaciones** que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de **incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente** por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio

## Calidad del S.A.C. (art. art. 29 Ley 44/2002)

- Debe garantizar el nivel mínimo de calidad en atención al cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley y serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de **accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación**, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.
- Será **gratuito, eficaz**, universalmente **accesible, inclusivo, no discriminatorio** y **evaluable**, se prestará en **horario de atención comercial**.
- Las entidades asegurarán a su clientela la **disponibilidad de canales presenciales**, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, atendiendo al principio de prestación personalizada.
  - Se entiende por **prestación personalizada** aquella que tiene en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa de la persona que se dirige al servicio de atención al cliente, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.
- Régimen específico si se pone a disposición de la clientela un servicio de atención telefónica o electrónica.

**¿Cuál es el plazo de resolución de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias? (art. 17.1 y 3)**

1. *Independientemente del medio a través del que se presenten, serán resueltas en el **plazo más breve posible en función de la naturaleza del problemas y, en todo caso, en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación**, salvo que la normativa sectorial establezca un plazo distinto.*

- Se reduce a la mitad el plazo actual vigente de 30 días.
- En el **sector financiero** el plazo máximo ahora es de **un mes**, antes dos meses. (art. 29 bis.3 Ley 44/2002)

3. *En el caso de consultas, quejas, reclamaciones o incidencias relacionadas con facturación o cobros indebidos deberán ser respondidas en el **plazo máximo de cinco días**.*

- Este plazo no afectaría al sector financiero, porque el art. 29 bis.3 Ley 44/2002 se remite al plazo de resolución del art. 69 del RD-ley 19/2018, de 23 Dic., de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera : **“a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la reclamación”** (en situaciones excepcionales más de 1 mes).

# LOS DEPTOS. O S.A.C. EN LA NORMATIVA ASEGURADORA (I)

- **REAL DECRETO-ley 3/2020, 4 de febrero**, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales
- Sección 4.<sup>a</sup> De los mecanismos de resolución de conflictos (I)
  - ✓ **Artículo 166. Obligación de atender y resolver quejas y reclamaciones.**

*3. Los corredores de seguros y los mediadores de seguros de otros Estados miembros que operen en España a través de sucursal, deberán contar con un **departamento o servicio de atención al cliente** para atender y resolver las quejas y reclamaciones, **salvo que encomienden** la atención y resolución de la totalidad de las quejas y reclamaciones que reciban **a un defensor del cliente**, en los términos establecidos en el artículo 167.*
  - ✓ **Artículo 167. Defensor del cliente.**

*1. Las entidades aseguradoras y los corredores de seguros, podrán designar, bien individualmente, bien agrupados por ramos de seguro, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, **un defensor del cliente**, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, a quien corresponderá [(i)] atender y resolver los tipos de quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, [(ii)] así como promover el cumplimiento de la normativa sobre transparencia y protección del cliente y de las buenas prácticas y usos financieros, todo ello conforme a lo dispuesto en la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros.*

*2. La decisión del defensor del cliente favorable a la reclamación vinculará a la entidad aseguradora o al corredor de seguros. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de resolución de conflictos ni a la protección administrativa.*

*3. La designación del defensor del cliente podrá efectuarse conjuntamente con otras entidades, de manera que aquel atienda y resuelva las reclamaciones de los clientes de todas ellas, de acuerdo con lo que disponga su reglamento de funcionamiento.*

# LOS DEPTOS. O S.A.C. EN LA NORMATIVA ASEGURADORA (II)

- **REAL DECRETO-ley 3/2020, 4 de febrero**, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales

- Sección 4.<sup>a</sup> De los mecanismos de resolución de conflictos (II)

- ✓ **Artículo 168. Protección administrativa del cliente de los servicios financieros.**

*1. El cliente podrá presentar quejas y reclamaciones, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ante el órgano administrativo competente y conforme al procedimiento establecido en la normativa sobre protección del cliente de los servicios financieros y, en su caso, a la normativa en materia de consumo.*

*2. Sin perjuicio de lo dispuesto para las entidades aseguradoras en la normativa sobre protección del cliente de los servicios financieros, tratándose de quejas y reclamaciones referentes a la actuación de mediadores de seguros residentes o domiciliados en España y de sucursales en España de mediadores de seguros residentes en otros Estados miembros, será imprescindible acreditar haber formulado la queja o reclamación previamente ante el departamento o servicio de atención al cliente de la entidad o, en su caso, ante el defensor del cliente.*

*3. Hasta la entrada en vigor de la Ley prevista en la disposición adicional primera de 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, el servicio de reclamaciones de la DGSFP regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los tomadores, asegurados y beneficiarios por contrato de seguro.*

*El servicio de reclamaciones de la DGSFP ajustará su proceder a los principios de proporcionalidad, adecuación, imparcialidad, efectividad e independencia organizativa y funcional.*

# COMPARATIVA: ORDEN ECO/734/2004 Y LEY 44/2002 (I)

- Recordemos que fue la Orden ECO 734/2004 la que introdujo la mención a las *sociedades de correduría de seguros*, pues la Ley 44/2002 no las mencionaba, aunque sí a las aseguradoras. Ahora, también se recoge a los “*corredores de seguros*”
- La exigencia que plantea la nueva redacción de la Ley 44/2002 de adoptar las medidas necesarias para **separar el SAC de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización**, no es nuevo: ya lo exigía la Orden ECO 734/2004. Lo nuevo en relación a este aspecto es que ahora se exige (i) *que esa separación sea perciba por la Clientela con la finalidad de facilitar información o resolver quejas o reclamaciones* y (ii) que esas medidas *tengan en cuenta los criterios marcados por las guías supervisoras* de los Supervisores. (art. 29.3)
- Si bien la Orden ECO 734/2004 ya exigía el personal al servicios de los SAC tuviera **conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección** de los clientes de servicios financieros, la nueva redacción de la Ley 44/2002 exige, además, que ese personal “*cuente con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a **personas consumidoras vulnerables** y, en especial, a **personas con discapacidad o de edad avanzada**, proporcionando la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.*” (art. 29.4)

# COMPARATIVA: ORDEN ECO/734/2004 Y LEY 44/2002 (II)

- Por lo que se refiere a los **deberes de información** que en su art. 9 recogía la Orden ECO 734/2004, la nueva redacción de la Ley 44/2002 los amplía y endurece en los siguientes términos:
  - ✓ **Reduce de dos meses a un mes** el plazo, por parte de la entidad, para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presente su clientela desde la fecha de su presentación.
  - ✓ Exige que **cada una de las oficinas abiertas al público y la web** tengan un **apartado específico de fácil identificación para informar** de lo siguiente:
    - Los **canales de comunicación disponibles con el departamento de atención a la clientela**, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja presentada, y del contenido de la misma.
    - Los mecanismos para **facilitar el seguimiento de la tramitación** de las quejas y reclamaciones presentadas por el interesado.
    - Medios elegidos para **comunicar la resolución** de las quejas y reclamaciones que deberá realizar **por escrito**, bien en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
    - El **horario del servicio** de atención a la clientela.

Por lo que se refiere al **Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones** que la redacción de la Ley 44/2002 regula en su art. 29 bis, gran parte de su contenido procede del art. 10 de la Orden ECO 734/2004. La novedad reside en el asunto del plazo, es decir, en que “En todo caso, las entidades recogidas en el apartado primero del artículo 29 dispondrán de un **plazo de un mes**, (...) a contar desde la presentación ante ellas de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.”

Sobre la **Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**, las novedades que introduce la Ley 10/2025 en su art. 29 ter, respecto de lo que establecía el art. 11 de la orden ECO 734/2004, son las siguientes:

- **No se podrán presentar quejas ni reclamaciones por vía telefónica.**
- Su presentación *podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.*
- Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o SACs, ante el Defensor de la Clientela, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, ***a través de cualquier aplicación o servicio en línea cuya finalidad consista en la prestación de servicios a la clientela***, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

# COMPARATIVA: ORDEN ECO/734/2004 Y LEY 44/2002 (IV)

En relación a la **admisión a trámite de las quejas y reclamaciones**, el derogado art. 12 de la orden ECO 734/2004 y el art. 29 quater de la nueva ley 10/2025 son prácticamente iguales, salvo en que este último añade lo siguiente:

- El acuse de recibo de la queja y reclamación, no sólo se realizará **por escrito**, sino que además, **tendrá que ser en papel o en cualquier otro soporte duradero** y **dejar constancia no sólo de la fecha sino también de la hora de su presentación.**
- *La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles. La entidad se asegurará de disponer de los datos necesarios para la **entrega del justificante**, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este. A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier queja o reclamación interpuesta por el cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el cliente del estado de tramitación de su reclamación o queja.*
- Se establece un nuevo supuesto por el que **la entidad podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones:** **“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.”**

# COMPARATIVA: ORDEN ECO/734/2004 Y LEY 44/2002 (V)

- El **plazo de 10 días naturales** del que dispone el interesado para presentar alegaciones en caso de rechazo de su queja o reclamación, **interrumpe el cómputo del plazo máximo de resolución del mes del que dispone la entidad para resolver.**
- Sobre la **finalización del expediente y notificación de la resolución al interesado**, la novedad de la Ley 10/2025 reside en que “*el expediente deberá finalizar en el plazo **máximo de un mes**, o en el plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada por el cliente ante la entidad.*”
- *En los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en los plazos indicados, por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.*
- Se insiste en que la decisión de la entidad estará siempre **debidamente motivada** y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, **contestando a todas las cuestiones expuestas por la clientela** y fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- *En caso de ser contraria a las pretensiones de la clientela, se comunicará en la misma de forma expresa la **posibilidad abierta al cliente de acudir a servicios de reclamaciones** del Banco de España, la CNMV y la DGSFP, así como el modo de hacerlo.*
- La **notificación se realizará en la misma lengua** en la que se haya presentado la queja y reclamación por parte de la clientela.

## Cientela – Cliente – Clientela

- El texto que se presentó al Congreso el 08.03.2024 llevaba como título “Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela”.
- En virtud de la aprobación de la **Enmienda nº 97 que el GPopular** presentó en el Senado, se sustituyó “Clientela” por “Cliente”, como mejora técnica, cambiando su título y todo el texto del Proyecto y se remitió al Congreso con el título “*Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente (antes denominado Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela)*”.
- Sin embargo, el texto aprobado definitivamente por el Congreso retoma de nuevo la mención Clientela y la incorpora de nuevo a todo el texto. No obstante, son varios los artículos (5, 14, etc.) en los que se menciona al servicio de atención al cliente.

## Régimen transitorio:

- El texto del Proyecto de RD-Ley que se presentó al CdID el ....., :  
*“Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deberán adaptar sus servicios de atención a la clientela a las disposiciones de la misma, en el plazo de **seis meses** desde su entrada en vigor.”* [Ello en consonancia con lo indicado en su EdM].
- Una Enmienda transaccional elevó el plazo a nueve meses, según consta en el Informe de la Ponencia de 18.11.2025, aunque la **Enmienda nº 233 del GPPopular a la DT única** presentada el **30.04.2025** al Congreso proponía ampliar a 12 meses dada la importancia y trascendencia de la nueva regulación. Finalmente, **se amplía el plazo a 12 meses** [hasta 28.12.2026] pero no se modifica la EdM en la que se sigue mencionando los seis meses.

## Corredores de seguros

- La mención específica a los “**corredores de seguros**” **no estaba en la redacción inicial del Proyecto de Ley** que se presentó en el Congreso. Su incorporación se encuentra en el texto que la Comisión de Derechos Sociales y Consumo aprueba el **18.11.2025**, a la vista del Informe de la Ponencia.

## Prestación personalizada

- Su concepto, en el Proyecto de Ley no era tan amplio y detallado, pues sólo hacía mención a la edad, características de la zona geográfica en la que residiera la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de la misma. Sin embargo, **se ha ampliado para considerar, además, “*la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa de la persona que se dirige al servicio de atención al cliente*”**

## **Ley 10/2025, de 26 de diciembre (EdM)**

- *Con el objetivo fundamental de mejorar la protección de las personas consumidoras y usuarias y en línea con la **Nueva Agenda del Consumidor** de la Comisión Europea, adoptada el 13 de noviembre de 2020 [\*], por medio de esta Ley se procede a abordar **de manera integral la regulación de los servicios de atención a la clientela de las empresas**, estableciendo unos **parámetros mínimos de calidad** que estos servicios deberán cumplir obligatoriamente, prestando una **especial atención** a los derechos e intereses de las **personas consumidoras vulnerables**.*

[\*] Ya está derogada por la *AGENDA DEL CONSUMIDOR 2030* que se aprobó el 02.12.2025, es un plan estratégico para reforzar la protección de las personas consumidoras, mejorar la competitividad y promover el crecimiento sostenible. Antes hubo la *Agenda del Consumidor de 2012* (que expiró en 2020); el *Nuevo Marco para los Consumidores de 2018*; *Nueva Agenda del Consumidor* (Comunicación de la Comisión al PE y al Consejo presentada el 13.11.2020 ) presenta una visión de la política europea de consumidores de 2020 a 2025 con la finalidad abordar las necesidades inmediatas de los consumidores ante la pandemia de COVID-19 y aumentar su resiliencia.

# ASPECTOS SOBRE LOS QUE REFLEXIONAR

- ¿Es de aplicación el art. 21 de la LCS?

*Las **comunicaciones** efectuadas por un corredor de seguros al asegurador en nombre del tomador del seguro surtirán los mismos efectos que si la realizara el propio tomador, salvo indicación en contrario de éste.*

*En todo caso se precisará el consentimiento expreso del tomador del seguro para suscribir un nuevo contrato o para modificar o rescindir el contrato de seguro en vigor.*

- Si un TOM formula una queja o reclamación y se la entrega al Corredor, ¿este qué debe hacer?
- Si un TOM tiene quejas o quiere reclamar sobre la actuación de un colaborador externo del Corredor/Correduría, puede dirigirse al SAC o Defensor de la Clientela del mediador?

MUCHAS GRACIAS

<https://bauza-abogados.com>

[asuncion.bauza@bauza-abogados.com](mailto:asuncion.bauza@bauza-abogados.com)

Este documento es meramente expositivo y no debe ser interpretado, en ninguna de sus partes ni en su totalidad, como opinión jurídica elaborada por BAUZÁ Abogados.