



LA LEY 10/2025. PERSPECTIVA DE LOS ASEGURADORES Y MEDIADORES ANTE QUEJAS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS SOBRE SEGUROS

Raquel Molina Sanz

www.broseta.com

1.- CONTEXTO NORMATIVO Y OBJETO DE LA NUEVA LEY

- La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela se publicó en el BOE el 27 de diciembre de 2025 y entró en vigor al día siguiente, el 28 de diciembre de 2025.
- No obstante, las empresas incluidas en su ámbito de aplicación disponen de un **plazo de adaptación de doce meses**, hasta el 28 de diciembre de 2026, para adecuar sus servicios de atención a la clientela a las nuevas exigencias
- El objeto de esta norma es fijar unos parámetros mínimos de calidad y evaluación de los servicios de atención a la clientela para **sectores básicos de interés general** y grandes empresas.
- La LSAC deroga los artículos 6 y 9 a 16 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, relativos a los departamentos y servicios de atención al cliente y al Defensor del Cliente, al quedar su contenido absorbido y superado por la nueva redacción de la Ley 44/2002

2.- APLICACIÓN EN EL SECTOR FINANCIERO Y DE SEGUROS

- LSAC se aplica con **carácter supletorio** respecto de la normativa sectorial, siendo de **aplicación preferente** la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (art. 2.4 y 2.5 LSAC).
- Se excluye expresamente la aplicación de los siguientes preceptos:

PRECEPTO EXCLUIDO	CONTENIDO	MOTIVO
Art. 13.8	Suspensión de cobro/servicio durante procedimiento extrajudicial	Incompatibilidad con el funcionamiento del sector financiero
Arts. 18 y 19	Sistema de valoración de satisfacción y colaboración con asociaciones de consumidores	Solapamiento con regulación sectorial
Arts. 21 y 22	Sistemas de evaluación y auditoría anual del SAC	Mecanismos de control interno ya existentes
Art. 23	Régimen sancionador general (LGDCU)	La sanción corresponde a BdE, CNMV y DGSFP

3.- REFORMA DE LA LEY 44/2002: LA DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

El **principal impacto** de la LSAC para las aseguradoras no procede de su parte general, sino de la **Disposición Final Segunda**, que modifica en profundidad los artículos 29, 29 bis a 29 septies, 30 y 31 de la **Ley 44/2002**. Esta modificación reescribe íntegramente el régimen de atención a la clientela del sector asegurador

En el **sector asegurador** opera un sistema de protección al consumidor en **dos niveles**:



Un primer nivel basado en los **servicios de atención a la clientela**.

Un segundo nivel basado en los **servicios de reclamaciones de los supervisores sectoriales- DGSFP-**

4.- CONTEXTO ESTADÍSTICO

Las cifras de la Memoria del Servicio de Reclamaciones de la DGSFP de 2024 evidencian que el sistema de protección del consumidor de seguros requiere un refuerzo:



- **14.934 expedientes iniciados** en 2024, un **11,50% más** que en 2023.
- **9.202 reclamaciones de seguros** (+11,38% interanual).
- De las reclamaciones resueltas, un **44,67%** terminó con informe favorable al reclamante; un **30,09%** favorable a la entidad; y en el **25,24%** restante no pudo emitirse pronunciamiento.
- Las entidades aseguradoras atendieron un total de **142.870 reclamaciones** en sus SAC y **5.869** a través de Defensores del Cliente; **solo el 10,26%** del total llega finalmente a la DGSFP.

5.-ENTIDADES SUJETAS; AMPLIACIÓN DEL ÁMBITO SUBJETIVO.

- Antes de la reforma, la obligación de disponer de SAC conforme a la Ley 44/2002 alcanzaba únicamente a entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión. La nueva redacción del artículo 29.1 **amplía significativamente** el elenco de entidades obligadas.
- La novedad más llamativa en el ámbito subjetivo del sector asegurador es la extensión a **sociedades de corredurías de seguros y corredores de seguros**
- Las entidades aseguradoras ya disponían de SAC obligatorio, pero deberán adaptar el existente a los nuevos estándares materiales y procedimentales.

6.- OBLIGACIÓN DE ATENDER Y RESOLVER QUEJAS: SAC

El nuevo artículo 29 de la Ley 44/2002 configura un SAC con **requisitos materiales reforzados**. A continuación, se detallan los más relevantes para el sector asegurador:

6.1. CONCEPTO DE QUEJA O RECLAMACIÓN:

Cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación de servicios o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independientemente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas

6.2. NATURALEZA Y PRINCIPIOS DEL SERVICIO

El SAC deberá ser **gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable**, con atención reforzada a personas vulnerables o en riesgo de exclusión financiera.

6.- OBLIGACIÓN DE ATENDER Y RESOLVER QUEJAS: SAC

6.3. SEPARACIÓN FUNCIONAL Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Se exige una **separación efectiva** del SAC respecto de los servicios comerciales y operativos:

- El SAC debe ser percibido por el cliente como un **canal independiente** de resolución.
- Se **prohíben las ventas cruzadas** con ocasión de las reclamaciones, salvo que impliquen una mejora objetiva de condiciones o precio.

6.4. CANALES DE ATENCIÓN: PRINCIPIO DE PRESTACIÓN PERSONALIZADA

Se introduce un principio transformador: la **prestación personalizada** del servicio de atención a la clientela. Las entidades deben garantizar que el canal puesto a disposición del público sea el **más adecuado** teniendo en cuenta:

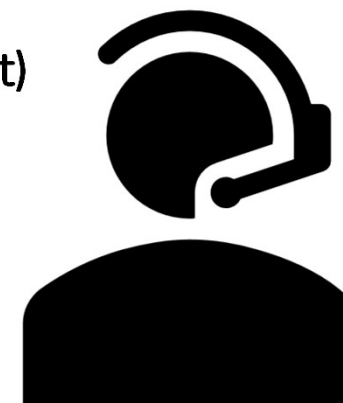
- Edad del cliente
- Situación de discapacidad
- Condición de persona extranjera y su situación administrativa
- Nivel de competencias digitales
- Características de la zona geográfica de residencia

6.- OBLIGACIÓN DE ATENDER Y RESOLVER QUEJAS: SAC

6.4. CANALES DE ATENCIÓN: PRINCIPIO DE PRESTACIÓN PERSONALIZADA (cont)

Los canales obligatorios son:

- Presenciales (permanentes o intermitentes)
- Telefónicos
- Telemáticos



6.5. PROHIBICIONES ESPECÍFICAS

- Se prohíbe el uso de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela.
- Se prohíbe la derivación de un teléfono gratuito a números que impliquen coste para el cliente.

6.6. ATENCIÓN CONTINUADA

El servicio se prestará en horario de atención comercial. No obstante, se exige atención 24 horas los 365 días para quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de incidencias en servicios que requieran prestación continuada.

6.- OBLIGACIÓN DE ATENDER Y RESOLVER QUEJAS: SAC

6.7. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

El personal del SAC deberá contar con **formación especializada** que incluya:

- Formación en el sector asegurador y sus particularidades
- Formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables
- Formación en atención a personas con discapacidad o de edad avanzada
- Formación continuada que se adapte a las variaciones tecnológicas



6.- OBLIGACIÓN DE ATENDER Y RESOLVER QUEJAS: SAC

6.8. PUBLICIDAD E INFORMACIÓN DEL SAC

Las entidades deberán publicar en **todas sus oficinas y web** información detallada sobre:

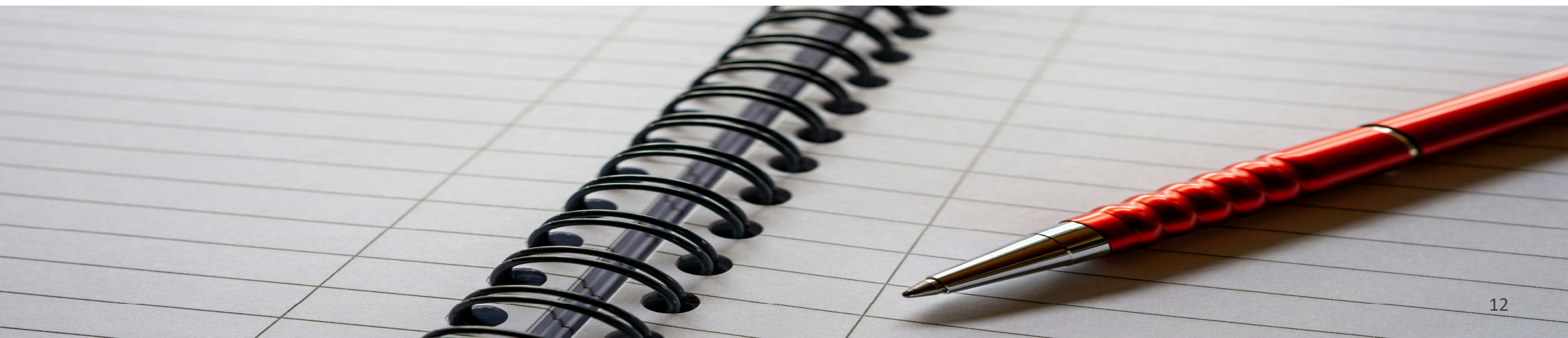
- Existencia del SAC y, en su caso, del Defensor de la Clientela
- Obligación de atender y resolver en el plazo de un mes
- Canales de comunicación disponibles
- Mecanismo para facilitar el seguimiento de la tramitación
- Medios elegidos para comunicar la resolución
- Reglamento de funcionamiento del SAC y, en su caso, Defensor de la Clientela
- Referencias a la normativa de transparencia
- Horario del servicio



7.- EL DEFENSOR DE LA CLIENTELA: RESOLUCIONES VINCULANTES

Uno de los cambios más significativos es el refuerzo de la figura del **Defensor de la Clientela**:

- Las entidades podrán —no es obligatorio— designar un Defensor de la Clientela, que deberá ser una **entidad o experto independiente de reconocido prestigio**.
- Podrá ser individual o agrupado por ramas de actividad, proximidad geográfica o volumen de negocio.
- **Novedad clave:** La decisión del Defensor de la Clientela **favorable a la reclamación vincula a la entidad**. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial ni a otros mecanismos de resolución de conflictos.



8.- NUEVO PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Se consolida un procedimiento reglado de atención y resolución por el Defensor de la Clientela o, si así se solicita, por el SAC

8.1. FORMA DE PRESENTACIÓN

- Presentación en **soporte papel** o por **medios informáticos, electrónicos o telemáticos** que permitan lectura, impresión y conservación.
- Queda expresamente excluida la presentación por vía telefónica.
- Podrá realizarse en **castellano** o en cualquiera de las **lenguas cooficiales** cuando el SAC se dirija a clientela de comunidades autónomas que las tengan.
- **Contenido mínimo obligatorio:** Nombre, apellidos, domicilio, NIF; motivo con especificación clara; oficina o departamento afectado; declaración de no pendencia ante otras vías; fecha y firma; documentación acreditativa.

8.- NUEVO PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

8.2. ACUSE DE RECIBO Y CLAVE IDENTIFICATIVA

La entidad deberá:

- **Acusar recibo** por escrito, en soporte duradero, por la misma vía de presentación.
- Asignar una **clave identificativa** que permita el seguimiento del estado de tramitación.
- Dejar constancia del contenido, hora y fecha de presentación.
- La queja o reclamación **se presentará una sola vez**, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.
- Se prevé un plazo de **10 días naturales** para **subsanan defectos**, que interrumpe el cómputo del plazo de resolución.



8.- NUEVO PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

8.3. CAUSAS TASADAS DE INADMISIÓN

Se establece **causas tasadas** para rechazar la admisión a trámite:

- Omisión de datos esenciales no subsanables
- Cuando se pretenda tramitar como reclamación un recurso u acción de competencia de otros órganos administrativos, arbitrales o judiciales
- Cuando los hechos, razones objeto de la queja o reclamación no se refiera a operaciones concretas
- Reiteración de reclamaciones ya resueltas sobre los mismos hechos
- Transcurso del plazo que establezca el reglamento de funcionamiento
- Prescripción de acciones (y en todo caso, **5 años** desde los hechos)

Trámite de alegaciones: Cuando se inadmita, deberá darse al interesado un **plazo de 10 días naturales** para presentar alegaciones, que **interrumpe** el cómputo del plazo de resolución.

8.- NUEVO PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

8.4. PLAZO DE RESOLUCIÓN.

Se establece el **plazo de 1 mes** desde la presentación de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento

8.5. ALLANAMIENTO

Si, a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción del éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente. En tales casos, se procederá al archivo sin más trámites

8.6. DESISTIMIENTO

Los interesados pueden desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento da lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

No obstante, el Defensor de la Clientela podrá acordar la continuación del procedimiento en el marco de su función de promover el cumplimiento normativo y las buenas practicas.



8.- NUEVO PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

8.7. DECISIÓN MOTIVADA Y NOTIFICACIÓN

La resolución del SAC o del Defensor deberá:

- Estar debidamente motivada con conclusiones claras sobre cada cuestión planteada.
- Fundarse en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y las buenas prácticas y usos financieros.
- Si se aparta de criterios de expedientes anteriores similares, aportar las razones que lo justifiquen.
- Comunicar expresamente, si es contraria al reclamante, la posibilidad de acudir a la DGSFP.
- Notificarse en 10 días naturales desde su fecha.
- La notificación se realizará en la misma lengua en que se presentó la queja.

9.- RECLAMACIONES ANTE LA DGSFP: SEGUNDO NIVEL DE PROTECCIÓN

El nuevo artículo 30 de la Ley 44/2002 refuerza el segundo nivel de defensa del consumidor de seguros:

9.1. REQUISITOS DE ACCESO

Para reclamar ante la DGSFP, el asegurado deberá acreditar:

- Haber reclamado previamente por escrito al SAC o Defensor de la Clientela.
- Que ha transcurrido **un mes** sin resolución, o que la reclamación ha sido **denegada o desestimada**.



9.2. PLAZO DE RESOLUCIÓN Y EFECTO DEL INFORME

- **90 días naturales** desde la presentación o recepción de documentación completa.
- Si el informe es **desfavorable a la entidad**, esta deberá informar al servicio de reclamaciones si ha procedido a la **rectificación voluntaria** en un plazo no superior a un mes.
- Los informes de la DGSFP **no son vinculantes** para las compañías, pero constituyen una prueba de considerable peso en la vía judicial.

10.- RESUMEN DE ACCIONES DE ADAPTACIÓN PARA ENTIDADES ASEGURADORAS

A modo de guía para los asistentes, las entidades aseguradoras deberán acometer las siguientes acciones antes del **28 de diciembre de 2026**:

1. **Revisar y actualizar el reglamento de funcionamiento del SAC** conforme a los nuevos requisitos del art. 29 de la Ley 44/2002 reformada.
2. **Garantizar la separación funcional** del SAC respecto de los servicios comerciales, con medidas efectivas contra conflictos de interés.
3. **Habilitar canales presenciales** (permanentes o intermitentes) además de los telefónicos y telemáticos, con atención personalizada.
4. **Prohibir el uso exclusivo de contestadores automáticos** y la derivación de números gratuitos a líneas de pago.
5. **Implantar el sistema de acuse de recibo** con clave identificativa y seguimiento del estado del expediente.
6. **Ajustar los plazos internos** al nuevo plazo de resolución de un mes.
7. **Formar al personal del SAC** en materia de atención a personas vulnerables, de edad avanzada y con discapacidad.
8. **Decidir estratégicamente** sobre la designación de un Defensor de la Clientela, teniendo en cuenta que sus decisiones favorables al reclamante serán vinculantes.
9. **Actualizar la información pública** en oficinas, web y contratos conforme a los nuevos requisitos.
10. **Adaptar los procedimientos de inadmisión** a las causas tasadas, incluyendo el trámite de alegaciones de 10 días.



COMPARTIENDO JUNTOS EL MAÑANA

MADRID. Paseo de la Habana, 101 28036. T. +34 91 432 31 44

BARCELONA. Avenida Diagonal, 545, 6º Planta, Edificio L'Illa, 08029. T. +34 93 362 05 45

VALENCIA. Pascual y Genís, 5. 46002. T. +34 96 392 10 06

LISBOA. Avenida da República, 57, 6º andar, 1050-189.T. +351 300 509 035

ZÚRICH. Schiffflände 22, 8001. T. T. +41 445 51 45 22

ESPAÑA - PORTUGAL - SUIZA - RED LEGAL IBEROAMERICANA
