

ANEXOS

ANEXO I. Modelo de formulario de queja o reclamación

(Conforme a los artículos 10 y 11 de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, y al artículo 6 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo)

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC/DAC)

EL CORREDOR/LA CORREDURÍA:

1. DATOS DEL RECLAMANTE

- Nombre y apellidos / Razón social:
- DNI / NIE / CIF:
- Domicilio completo:
- Teléfono de contacto:
- Correo electrónico:

En caso de representación:

- Nombre y apellidos del representante:
- DNI / NIE:
- Documento acreditativo de la representación: ☐ Sí ☐ No

2. DATOS DE LA RECLAMACIÓN

- Tipo de solicitud: ☐ Queja ☐ Reclamación
 - Número de póliza / expediente (si procede):
 - Entidad aseguradora implicada (si procede):
 - Departamento u oficina relacionada con los hechos (si se conoce):
-

3. EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS

(Describa de forma clara y detallada los hechos que motivan la queja o reclamación)

4. PRETENSIÓN DEL RECLAMANTE

(Indique claramente qué solicita o pretende con la presente queja o reclamación)

5. DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA

- ☐ Copia del DNI/NIE/CIF
- ☐ Copia de la póliza o contrato
- ☐ Comunicaciones previas
- ☐ Otra documentación (especificar):

6. DECLARACIONES DEL RECLAMANTE

El reclamante declara expresamente que:

- Los hechos descritos son veraces.
- No tiene conocimiento de que la materia objeto de la presente queja o reclamación esté siendo sustanciada simultáneamente ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales.

7. MEDIO PREFERENTE DE NOTIFICACIÓN

- ☐ Correo electrónico
- ☐ Correo postal
- ☐ Otro medio (especificar):

8. INFORMACIÓN LEGAL AL RECLAMANTE

De conformidad con el artículo 15 de la Ley 10/2025, el plazo máximo para resolver y notificar la presente queja o reclamación será de **UN (1) MES** desde su recepción completa.

Una vez finalizado el procedimiento ante el Servicio de Atención al Cliente, y en caso de disconformidad con la resolución o falta de respuesta en plazo, el reclamante podrá dirigirse a la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, en el **plazo de DOS MESES**, conforme a lo dispuesto en el **artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo**.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales facilitados serán tratados por EL CORREDOR/LA CORREDURÍA con la finalidad de gestionar la presente queja o reclamación, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018. El interesado podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento.

Lugar y fecha:

Firma del reclamante: