

Información al Cliente

De conformidad con lo establecido en la **Ley 44/2002, de 22 de noviembre**, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, **modificada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre**, así como por la **Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo**, el Corredor de Seguros pone a disposición de sus clientes la siguiente información:

a) Departamento de Atención a la Clientela

Responsable:

D. Javier Goldaracena Catalán

Dirección postal: Paulino Caballero, 52 – 1º – ofic. 13, 31004 Pamplona

Correo electrónico: javier@goldaracena.es

b) Plazo de resolución

El Corredor atenderá y resolverá las **quejas y reclamaciones** en un **plazo máximo de un mes** desde su presentación. En reclamaciones relativas a **servicios de pago**, se aplicará el plazo previsto en el **artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre**.

c) Canales de comunicación

Las reclamaciones podrán presentarse por escrito, en papel o por medios electrónicos, garantizando el **registro, constancia y trazabilidad** de la queja y su contenido.

d) Seguimiento de la tramitación

El Corredor habilita mecanismos para que el cliente pueda **consultar el estado y evolución** de su reclamación durante todo el proceso.

e) Comunicación de la resolución

La resolución se notificará **por escrito**, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

f) Defensor de la Clientela / Autoridad Supervisora

Antes de acudir al **Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones**, el cliente deberá **agotar la vía del Departamento de Atención a la Clientela**.

Dirección postal: Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid

Correo electrónico: defensadelasegurado@economia.gob.es

g) Reglamento de funcionamiento

El **Reglamento del Departamento de Atención a la Clientela** está disponible en todas las oficinas abiertas al público y en la página web del corredor.

h) Normativa aplicable

La actividad del corredor se rige por:

- **Ley 44/2002**, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- **Ley 10/2025**, de 26 de diciembre (régimen actualizado de atención a la clientela).
- **Orden ECO 734/2004**, de 11 de marzo (procedimientos y obligaciones del servicio de atención al cliente).
- **Real Decreto-ley 3/2020**, de distribución de seguros y reaseguros privados.
- **Normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.**

i) Horario de atención

De lunes a viernes, de **9:00 h a 14:00 h** y de **16:00 h a 18:00 h**.