

¿Cómo afecta a las aseguradoras la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela?

La Ley 10/2025 introduce algunas reformas en los servicios de atención a la clientela que responden a una diferente sensibilidad en la forma de entender el regulador estos servicios y el derecho que asiste a los ciudadanos en su relación con las entidades que los prestan.

GLORIA GARCÍA CABALLERO

Asociada junior

Área de Banca, Mercado de Capitales y Seguros
de Gómez-Acebo & Pombo

PABLO MUELAS GARCÍA

Socio del Área de Banca, Mercado de Capitales y Seguros
de Gómez-Acebo & Pombo
Coordinador del Grupo de Seguros

- **Introducción**

La Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela, entró en vigor el 28 de diciembre del 2025 y establece un periodo de adaptación de doce meses (hasta el 28 de diciembre del 2026). Las principales novedades para el sector asegurador se

derivan de la disposición final segunda de la Ley 10/2025, por la que se modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Se debe tener en cuenta que es necesaria la actualización del reglamento de funcionamiento del servicio de atención a la

clientela (SAC) y del apartado del programa de actividades relativo a los mecanismos de atención y resolución de quejas y reclamaciones para adecuarlos a las novedades introducidas por la Ley 10/2025.

Asimismo, las obligaciones y los requisitos establecidos por esta ley hacen necesaria la reorganización de los procesos internos de las aseguradoras.

- **Principales modificaciones**

1. ***Obligaciones de accesibilidad y atención personalizada***

Los servicios de atención a la clientela (SAC) deben diseñarse utilizando medios y soportes que respeten los principios de *accesibilidad universal*, *igualdad de trato* y *no discriminación*, garantizando un servicio *gratuito*, *eficaz* y *evaluable*. Asimismo, se incorpora el principio de *atención personalizada*, que obliga a adaptar la prestación del servicio a las características de cada persona usuaria (como la edad, la discapacidad, la condición de persona extranjera, la situación administrativa, las peculiaridades de la zona geográfica de residencia y el nivel de competencias digitales).

Las entidades que pongan a disposición de la clientela un *servicio de atención telefónica* deberán garan-

Es necesaria la actualización del reglamento de funcionamiento del servicio de atención a la clientela

tizar que éste sea accesible y que la atención prestada sea personalizada y efectiva, debiendo ser ofrecida a través de un operador o agente que asegure una interacción fluida. En este sentido, se prohíbe el empleo de contestadores automáticos o medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela. Además, queda prohibida la derivación desde un teléfono gratuito a números que impliquen un coste. Por último, se exige que las comunicaciones iniciadas por la clientela mediante llamada telefónica sean atendidas de forma efectiva¹ y con la mayor brevedad posible, garantizando que el 95 % de las llamadas sean atendidas, de media, en un plazo inferior a tres minutos.

2. ***Deber de separar el servicio de atención a la clientela de los restantes servicios comerciales u operativos***

Se mantiene esta obligación y se prohíbe, expresamente, que la formulación de quejas y reclamaciones sea aprovechada para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales (salvo que estén directa y claramente relacionadas

¹ Se considerará que una llamada ha sido atendida de forma efectiva cuando la persona interesada pueda exponer el motivo de su llamada y solicitar atención personalizada por parte de un operador.

con su resolución e impliquen una mejora de las condiciones de prestación del servicio o del precio).

3. Formación del personal del servicio de atención a la clientela

El personal del servicio de atención a la clientela y los gestores y diseñadores de los canales de atención deben contar con una formación y capacitación especializada en función del sector o actividad, incluida formación específica previa en idiomas cooficiales, accesibilidad universal y atención a personas vulnerables, con discapacidad o de edad avanzada.

4. Información a la clientela

Se mantiene la obligación de informar, con las siguientes modificaciones: a) la puesta a disposición de la información en páginas web debe ser en apartado específico de fácil identificación; b) se elimina la referencia al Comisionado para la Defensa del Cliente, y c) se establece el deber de informar de los canales disponibles para la comunicación con el servicio de atención a la clientela, de los mecanismos para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja y su contenido, de los mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de quejas y reclamaciones, de los medios elegidos para comunicar la resolución de la queja y reclamación, y del horario de atención a la clientela.

5. Canales y forma de presentación de quejas y reclamaciones

Se permite la presentación por los mismos medios, añadiéndose a la presentación presencial o por correo electrónico la posibilidad de realizarla «a través de cualquier aplicación o servicio en línea cuya finalidad consista en la prestación de servicios a la clientela». Además, se prohíbe de forma expresa presentar quejas y reclamaciones por vía telefónica.

6. Idiomas para la presentación de quejas

Se admite la presentación de quejas y reclamaciones en castellano y en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela se dirija a la sita en las comunidades autónomas que dispongan de ellas.

7. Acuse de recibo de quejas y reclamaciones

Se especifica que el acuse de recibo por escrito debe producirse en papel o en cualquier otro soporte duradero, dejando constancia del contenido, la hora, y la fecha de presentación. Además, se debe entregar al cliente un justificante por la misma vía utilizada para la presentación de la queja o reclamación o por el medio seleccionado por aquél. Asimismo, se asignará una clave identificativa a cada queja o reclamación, debiendo comunicarse al cliente para permitirle el seguimiento del estado de tramitación.

8. *Inadmisión a trámite de quejas y reclamaciones*

Se añade, como causa de inadmisión, el transcurso del plazo de prescripción de acciones o derechos que pueda ejercer quien presente la reclamación o queja y, en todo caso, el transcurso de cinco años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado reclamación o queja alguna.

9. *Plazo máximo de resolución de las quejas y reclamaciones por los departamentos o servicios de atención a la clientela*

Se mantiene el plazo de *un mes* desde la presentación de la queja o reclamación ante el servicio de atención a la clientela o ante el Defensor de la Clientela. Si no es posible resolver en este plazo, se informará a la persona interesada, dentro de ese mismo plazo, de las medidas adoptadas para procurar la resolución.

La decisión debe notificarse, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente en la comunicación inicial o del utilizado para la presentación de la reclamación o queja. Además, la notificación de la resolución deberá realizarse en el mismo idioma en que se haya presentado la queja o reclamación (*i. e.*, en cas-

tellano o en la lengua cooficial que corresponda).

10. *Requisitos para acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*

La admisión y tramitación exige la reclamación previa por escrito ante el servicio de atención a la clientela o ante el Defensor de la Clientela y la denegación, desestimación o transcurso de *un mes* sin respuesta.

Además, se precisa que, en los supuestos en que el reclamante aporte información incompleta al efectuar la reclamación y deba completarla, el plazo de subsanación será de *diez días naturales*.

Por último, como novedad, se establece que el plazo máximo de resolución del expediente es de *noventa días naturales* desde la presentación de la reclamación o desde la fecha en que el reclamante aporte información completa y suficiente.

• **Otras cuestiones relevantes**

Desde la perspectiva de los corredores persona física, se mantiene la obligación de atender a las quejas y reclamaciones, pero pasan a estar expresamente sujetos (en la medida en que les sean aplicables) a los plazos, requisitos y obligaciones de la Ley 44/2002.