

INFORMACION SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

I. OBJETO:

Atender y resolver las quejas y/o reclamaciones que puedan presentar los clientes de corredores y de sociedades de correduría, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

II. DESTINATARIOS:

Toda persona interesada en formular quejas y/o reclamaciones contra distribuidores de seguros acogidos al Servicio de Atención al Cliente prestado por esta entidad.

III. FORMA DE PRESENTAR LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES:

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

IV. LUGAR EN EL QUE PRESENTAR LAS QUEJAS Y/O RECLAMACIONES:

En la oficina del corredor/correduría de seguros o en el Servicio de Atención al Cliente del corredor/correduría de seguros.

V. DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Titular del servicio: **JOSÉ ANGEL VÁZQUEZ MOURENZA**

Dirección postal: C/Mondoñedo nº44 Entresuelo 27004-Lugo

Dirección electrónica: **atencioncliente@colegioseguros.org**

Teléfono: 982-214-471

VI. CONTENIDO NECESARIO DEL ESCRITO DE QUEJA O RECLAMACIÓN:

- a. Nombre, apellidos, domicilio y número del documento nacional de identidad del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
- b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las

que se solicita un pronunciamiento.

- c. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al escrito de queja o reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

VII. DECISIÓN SOBRE LA RECLAMACIÓN O QUEJA:

El Servicio de Atención al Cliente acusará recibo con carácter inmediato y, si fuese preciso, recabará, todos los datos y documentos necesarios para estudiar la queja y/o reclamación. El plazo máximo para resolver será de un mes, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación o queja.

La decisión final adoptada, que siempre será vinculante para la entidad, será notificada a los interesados por correo certificado con acuse de recibo o correo electrónico, según la solicitud del reclamante, en el plazo de 10 días naturales, a contar desde la fecha de su presentación.

VIII. TRÁMITES POSTERIORES A LA DECISIÓN:

Denegada la admisión de la reclamación o de la queja, desestimada total o parcialmente su petición o transcurrido el plazo de un mes, a contar desde la fecha de su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, sin que la misma haya sido resuelta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del órgano de supervisión que le corresponda según su ámbito de actuaciones.

El plazo para presentar el escrito ante el servicio de reclamaciones competente será de un año, a contar desde el día en que presentó la reclamación o queja ante el Servicio de Atención al Cliente. En el caso de que el Servicio de Reclamaciones sea el órgano competente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, los datos a facilitar serían los siguientes:

- En soporte papel, dirigiendo el escrito al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, situado en el Paseo de la Castellana, 44-28046 Madrid.
- Por vía telemática con firma electrónica, a través de la página web. <http://www.dgsfp.mineco.es>

IX. LEGISLACIÓN APLICABLE:

-Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

-Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por el 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.

-Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

-Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

-Reglamento del Servicio de Atención al Cliente. Dicho texto está a disposición de los clientes en las oficinas del mediador y, en su caso, en la página web del mismo.