

ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORMACIÓN SOBRE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Esta correduría de seguros se encuentra inscrita en la Dirección General de Seguros, encontrándose bajo la supervisión de esta y del resto de entidades que con carácter general regulan la actividad de la mediación en seguros privados.

La normativa que regula la transparencia de las operaciones de seguros y la protección de la clientela se encuentra recogida en:

- Ley 26/1984 de Defensa de los Consumidores y Usuarios
- Recomendación de la Comisión Europea de 4 de abril de 2.001 relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios.
- Ley 44/2002 de Protección de Clientes de Servicios Financieros
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos de atención a clientes.
- RD Ley 3/2020 de Distribución de Seguros Privados.

Para posibles reclamaciones, esta entidad dispone de un **SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE** por el que se compromete a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en el plazo máximo de dos meses desde su presentación.

Esta entidad dispone de un Departamento de Atención al Cliente a través de:

GABINETE DE APOYO A LOS MEDIADORES, S.L.

Calle Albasanz, 67 Pl. 2ª Loft 48

28037 – MADRID

Fax: 91.356.88.25

e-mail: clientes_gam@telefonica.net

El departamento de Atención al cliente debe resolver sus reclamaciones en un plazo de DOS MESES, a contar desde el día siguiente a su presentación en dicho departamento.

Asimismo, existe en la Dirección General de Seguros un Comisionado para la defensa del cliente, aunque para la admisión y tramitación de reclamaciones ante éste, será imprescindible haberlas formulado previamente por escrito al Servicio de Atención al Cliente.