

Si usted desea presentar una queja o reclamación tenga en cuenta que debe seguir estos pasos:

1

Diríjase a nuestras oficinas.

Nuestro personal tratará de ayudarle a resolver su problema.

2

Si no hemos satisfecho sus demandas, diríjase por escrito a nuestro **Servicio de Atención al Cliente** (Inade, Instituto Atlántico del Seguro).

En un plazo de dos meses a partir de la fecha de presentación deben atenderle y resolver sus quejas y reclamaciones.

3

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento de nuestro Servicio, o si transcurridos dos meses desde que usted ha presentado su queja o reclamación, no se ha resuelto su petición, debe dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**.

En nuestras oficinas tenemos a su disposición nuestro **"Reglamento para la Defensa del Cliente"**. Puede solicitárselo a nuestros empleados.

Normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de las entidades financieras.
- Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.
- 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

¿Quejas y Reclamaciones

DIRECCIÓN DE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES

BORRÁS - VÁZQUEZ - CAMESELLE - ARTAI,
CORREDURÍA DE SEGUROS, S.A.

Clave DGSFP (J-1102)
Avenida García Barbón, nº 48, 1º Derecha
36201 - Vigo (Pontevedra)
Tfno. 986 439 600 -| Fax: 986 439 094
jvf@artai.com -| www.artai.com

Servicio de Atención al Cliente

Inade, Instituto Atlántico del Seguro
Calle La Paz, nº 2, Bajo
36202 - VIGO (Pontevedra)
Tfno. 986 485 228 -| Fax: 986 485 653
atencioncliente@inade.org -| www.inade.org

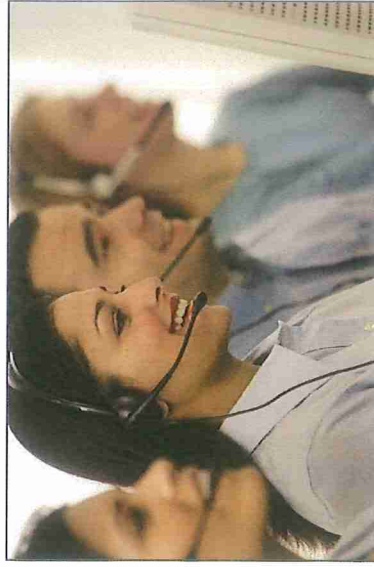
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana, 44
28046 - MADRID
Tfno. 902 191 111
reclamaciones.seguros@mineco.es -| www.dgssp.mineco.es

Servicio de

ATENCIÓN AL CLIENTE

Si no está de acuerdo comuníquenoslo ...



Le ofrecemos
la mejor solución

ARTAI
CONSULTORES DE SEGUROS

DGSFP Clave número: J-1102

