



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

- 1** Dirijase a nuestras oficinas. Nuestro personal tratará de ayudarle a resolver su problema.
- 2** Si no hemos satisfecho sus demandas, dirijase 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:

#### **BOIX BROKERS CONSULTORES CORREDURIA SEGUROS, S.L. Clave (VS-2007-056 )**

C/ Cervantes nº 21  
4668 Algemesi Valencia  
Tfno (962) 422-42-49 -|- Fax: (962) 421-45-19  
ger.boixbc@espabrok.es -|- www.

#### **ESPABROK CORREDURÍA DE SEGUROS, S.A.**

#### **Servicio de Atención al Cliente**

**Clave DGSFP (J-0302)**  
C/ Menorca, 3 - 3º Ext.  
28009 - Madrid (Madrid)  
Tfno. 91 314 7230 -|- Fax: 91 314 2830  
direccion@espabrok.es -|- www.espabrok.es

#### **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.dgsfp.mineco.es



## Servicio de ATENCIÓN AL CLIENTE



LE OFRECEMOS

**LA MEJOR SOLUCION**