

NOTA INFORMATIVA

Dando cumplimiento al artículo 9 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente, “ _____ **Correduría de Seguros, S.L.**”, **I N F O R M A** que:

1º) Existe un Servicio de Atención al Cliente, cuyo Titular es DON FRANCISCO JAVIER SANTAMARÍA GARRIDO. La dirección postal es:

Consejo Andaluz de Colegios de Mediadores de Seguros Titulados
A/A Servicio de Atención al Cliente
Avda. Blas Infante, nº 6, Edificio Urbis, Planta 10ª, C; 41011 SEVILLA
Tif.. 954452342; Correo electrónico: atencionalcliente@conseguran.es

Este Servicio tiene la función principal de tramitar y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios de “ _____ **Correduría de Seguros, S.L.**”, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y referidos a:

- ✓ Asesoramiento para celebrar contratos de seguros con Entidades Aseguradoras y asistencia en caso de siniestros.
- ✓ Normativa de transparencia y protección de la clientela.
- ✓ Trato recibido durante la prestación del servicio.

En caso de que desee realizar su queja o reclamación por correo le podemos facilitar la "Hoja de Queja/Reclamación" (*pinche aquí para descargarla*) para que pueda cumplimentarla, firmarla y enviarla al Servicio; también podrá entregarla en cualquier oficina de la Entidad.

2º) Este Corredor/Correduría de seguros tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses, desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente o en cualquier Oficina de la Correduría, si bien en este caso, el plazo anterior no se iniciará hasta que no tenga entrada en dicho Servicio. Igualmente, deberá comunicarles la decisión adoptada en el plazo de 10 días.

3º) Asimismo, una vez agotada la vía previa de reclamación al Servicio de Atención al Cliente de este Corredor/Correduría de Seguros se podrán dirigir en defensa de sus intereses al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en Madrid, Paseo de la Castellana, nº 44 (C. Postal 28046); Tif.:902191111 y e.mail: reclamaciones.seguros@mineco.es - www.dgsfp.mineco.es .

4º) Existe a disposición del Cliente un Reglamento (*pinche aquí para descargarlo*) que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente.

5º) La normativa de transparencia y protección al cliente en la materia propia del Corredor/Correduría es:

1. El artículo 51 de la Constitución Española.
2. Los artículos 59 a 62, ambos inclusive, de Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
3. Los artículos 104 a 107, ambos inclusive, del Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
4. La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro.
5. La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
6. La Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de publicidad.
7. La Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.
8. Los artículos 29 a 31 de la Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
9. La 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.
10. Real Decreto-Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales
11. La 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.