

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 (ESPABROK CORREDURIA DE SEGUROS). 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:

VICENTE MORILLAS, S.L.

Clave DGSFP (J-3286)
RUA GALICIA 11, BAJO
36780 A GUARDA (PONTEVEDRA)
Tfno 98 661-08-21
enrique@vicentemorillas.com- www.vicentemorillas.com

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 SOLUCIÓN**