

## Quejas y reclamaciones

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).

Dicho servicio tiene la obligación de resolver las quejas o reclamaciones en el plazo máximo de un mes en caso de que usted tenga la consideración de "consumidor" y de dos meses en el resto de supuestos.

3. En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento de nuestro Servicio, o si transcurrido el plazo máximo 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.

### SERVICIOS DE RECLAMACIONES

#### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Inade, Instituto Atlántico del Seguro  
Calle La Paz, N.º 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, N.º 44  
28046 - MADRID  
Tfno. 902 191 111

SEDE VIRTUAL  
www.dgsfp.mineco.es

### 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.
- 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.
- 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.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

En nuestras oficinas tiene a su disposición el Reglamento de este servicio:

#### EPG Y SALINAS, S.L. (J-2105)

C/ Andrés Barrera, s/n (C.E.R. Tecnocordoba) 14014 - Córdoba (Córdoba)

645 694 572

dac@epgsalinas.com

www.epgsalinas.com

## Formulario de presentación de quejas y reclamaciones

**Nombre y apellidos:** .....

**Domicilio:** .....

**D.N.I.:** .....

Sólo personas jurídicas

**Representante:** .....

| Datos del Registro Mercantil: |      |       |       |
|-------------------------------|------|-------|-------|
| Provincia                     | Tomo | Libro | Folio |
|                               |      |       |       |

Folio ..... Inscripción ..... CIF .....

**Motivo de la queja o reclamación:** (Especifique claramente las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, así como la oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objetos de queja o reclamación):

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

Asimismo, declaro no tener conocimiento de que sobre la materia objeto de queja o reclamación se esté siguiendo un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.