SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORMACIÓN BÁSICA

Estimado cliente,

Ponemos en su conocimiento que disponemos de un **Servicio de Atención al Cliente** que atenderá y resolverá cualquier **queja o reclamación** que usted nos quiera presentar relacionada con **deficiencias** en la prestación de nuestro servicio o con **el incumplimiento** o cumplimiento defectuoso de los compromisos u obligaciones asumidos por la correduría de seguros.

Este servicio está externalizado en:

INADE INSTITUTO ATLÁNTICO DEL SEGURO

INADE, Instituto Atlántico del Seguro S.L.
C/La Paz nº2 Bajo, 36202 Vigo (Pontevedra)
atencioncliente@inade.org

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR?

PRESENTACIÓN DE QUEJA O RECLAMACIÓN

Rellene la hoja de reclamaciones y remítala junto con los documentos de que disponga, a través de uno de estos canales:

De forma directa ante INADE

- Correo Postal: C/La Paz nº2, bajo, 36202 Vigo (Pontevedra).
- Correo electrónico: atencioncliente@inade.org.

A través de la propia correduría

- De forma presencial en nuestras oficinas, en horario comercial, o a través del correo electrónico habilitado al efecto. La correduría se encargará de remitir su queja o reclamación a INADE.

TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE SU QUEJA O RECLAMACIÓN

Entregada la documentación en INADE, y en caso de ser admitida, usted recibirá un acuse de recibo con la fecha, hora, contenido y una referencia identificativa (que figurará en las comunicaciones que se remitan en relación con el asunto) para que pueda realizar el seguimiento de su queja o reclamación.

Si la reclamación no fuese admitida, se le comunicará igualmente por escrito con indicación de las razones y de la instancia competente.

Si resultase necesario, INADE podrá solicitarle información adicional durante la tramitación.

La resolución se le comunicará por escrito en el plazo máximo de **UN MES** a contar desde su presentación.

Para todas las comunicaciones anteriores se utilizará el medio que haya elegido (correo electrónico o correo postal). Si no se ha indicado ninguna preferencia, se utilizará el mismo canal por el que se presentó la queja o reclamación. En caso de que se haya presentado en la oficina de la correduría, las comunicaciones se enviarán por correo postal.

Le informamos de que, tanto en nuestras oficinas con en nuestra página web, se encuentran a su disposición:

- Referencias a la **normativa** de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.
- **Reglamento** de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente para la tramitación de quejas y reclamaciones.

Asimismo, le recordamos que este Servicio **NO podrá ayudarle con su incidencia, si está relacionada con decisiones adoptadas por la entidad aseguradora, como:**

- Incremento de la prima y su comunicación antes de la renovación
- Cobertura del siniestro y su valoración a través de oferta motivada (en plazo y forma)
- Renovación, cancelación u oposición de la póliza
- Emisión y envío de la póliza, y sus condicionados particulares y generales