

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE PARA QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 1.- El Mediador cuenta con un **SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE** en el que toda persona física o jurídica que sea usuaria de los servicios prestados por aquél podrá cursar las **QUEJAS Y RECLAMACIONES** derivadas de hechos imputables al mismo y contraídos:
 - a la relación contractual entre éste y sus clientes
 - a las normas sobre transparencia, protección de clientela, buenas practicas y usos financieros.
- 2.- El **Reglamento de Funcionamiento** se encuentra a su disposición en la Correduría y en su página web
- 3.- **Es importante que usted sepa** que la información ordinaria sobre pólizas, consultas, informaciones, tramitación de siniestros etc, siguen proporcionándose desde la Correduría, no teniendo el Servicio de Atención al Cliente ninguna competencia en esas materias.
- 4.- Puede contactar con el **SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE** a través del teléfono 911377070 o presentar directamente o remitir por correo ,su queja o reclamación escrita en cualquiera de las oficinas que el Corredor o Correduría tiene abiertas al público o en la sede del Servicio de Atención al Cliente (calle Maldonado nº 41, bajo B de Madrid , CP 28006) así como a través del correo electrónico atencioncliente@apromes.com
- 5.- **Debe reseñar en su queja o reclamación** con claridad el motivo de la misma, su identificación completa, la fecha y su firma, aportando copia de la documentación que estime conveniente.
- 6.- Desde la fecha en que su escrito se remita al Servicio de Atención al Cliente, la queja o reclamación será resuelta en el plazo de **dos meses** mediante resolución motivada que le será oportunamente notificada.
7. Debe acudir al Servicio de Atención al Cliente con carácter previo a cursar su queja ante el Comisionado para la Defensa del Cliente existente en la Dirección General de Seguros sita en Madrid, Paseo de la Castellana nº 44.