

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** (Inade, Instituto Atlántico del Seguro).

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

### SERVICIOS DE RECLAMACIONES

#### + PYM BROKER CORREDURÍA DE SEGUROS, S.A.

Clave DGSFP (J-1934)  
Avenida Cristobal Colón, 18 - 1º Izqda.  
28850 - Torrejón de Ardoz (Madrid)  
Tfno.: 91 702 0864 -|- Fax: 91 319 8572  
facundo.real@pymbroker.com -|- www.pymbroker.com

#### + Servicio de Atención al Cliente

Inade, Instituto Atlántico del Seguro  
Calle La Paz, nº 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  
C/ Miguel Ángel, nº 21  
28010 - MADRID  
Tfno. 902 191 111  
reclamaciones.seguros@mineco.es -|- www.dgsfp.mineco.es

Servicio de

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

Si no está de acuerdo comuníquenoslo ...



Le ofrecemos  
la mejor solución



DGSFP Clave número: J-1934

