

Atención al cliente

Presentación de una queja o reclamación

Disponemos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, de un servicio externo de Atención al Cliente para resolver las quejas y reclamaciones. A tales efectos, puede dirigirse a:

D. Ismael Hevia Galicia
Colegiado 106034 ICAM

Tel: 677040454

Correo Electrónico: ismaelhevia@cadesu.com

Resolución de una queja o reclamación

En caso de disconformidad con el resultado, o transcurrido el plazo de dos meses sin haber obtenido una respuesta del Servicio de Atención al Cliente, le informamos de su derecho a formular su queja o reclamación ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, mediante escrito dirigido a la siguiente dirección:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Servicio de Reclamaciones
Pº de la Castellana 44
28046 Madrid

Correo Electrónico: reclamaciones.seguros@meh.es

Le recordamos que la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, requiere que las mismas hayan sido formuladas previamente por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, según el procedimiento recogido en el artículo 11 de la Orden ECO /734/2004, de 11 marzo.

La normativa que regula la transparencia de las operaciones de seguros y la protección del cliente se encuentra recogida, fundamentalmente, en las siguientes disposiciones normativas:

- (i) Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- (ii) Ley 22/2007, de 11 de julio, de Comercialización a distancia de Servicios Financieros destinados a los Consumidores.
- (iii) Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.
- (iv) Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- (v) Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro.
- (vi) Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos de Atención a Clientes.
- (vii) Recomendación de la Comisión Europea de 4 de Abril de 2001 relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios.