



## HOJA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### 1.- LUGAR DEL HECHO

En  Provincia  Fecha

### 2.- IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE

Primer apellido  Segundo apellido  Nombre

Sexo  Edad  Profesión

D.N.I.  Domicilio

Municipio  Provincia  Código Postal

Nacionalidad  Teléfono

### 3.- IDENTIFICACION DEL RECLAMADO

Nombre o Razón Social

C].F. / D.N.I.  Actividad

Domicilio  Municipio

Provincia  Código Postal  Teléfono

### 4.- HECHOS RECLAMADOS

Documentos que se acompañan (facturas, recibos, pólizas, etc.)

### 5.- FIRMAS

Cliente

Reclamado

# SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Contenido adecuado a la Orden EC()/734/2004, de 11 de Marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

- ✓ Las Corredurías de Seguros deben disponer de un Servicio de Atención al Cliente con el objeto de atender las quejas y reclamaciones de sus clientes relacionados con sus derechos legalmente reconocidos.

Este establecimiento ha contratado a la mercantil independiente Fortiuris Abogados S.L.P., con domicilio sito en Paseo de Almería, 27 2º Planta (Almería — 04001) para prestar el referido Servicio de Atención al Cliente. La titular o responsable del servicio es D. Juan Francisco Núñez Fenoy y la dirección de correo electrónico habilitada para su función es: [atencionalcliente@fortiuris.com](mailto:atencionalcliente@fortiuris.com)

- v/ Las Corredurías de Seguros podrán designar un Defensor del Cliente cuya función será atender las quejas y reclamaciones de los Sres. clientes según establezca el Reglamento de Funcionamiento.

Este establecimiento ha contratado a la mercantil independiente Fortiuris Abogados S.L.P., con domicilio sito en Paseo de Almería, 27 2º Planta (Almería — 04001) para prestar el referido Servicio de Defensor del Cliente. El titular o responsable del servicio es D. Juan Francisco Núñez Fenoy y la dirección de correo electrónico habilitada para su función es: [defensordelcliente@fortiuris.com](mailto:defensordelcliente@fortiuris.com)

- v/ El Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, el Defensor del Cliente, está obligado a resolver las quejas o reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación ante los mismos.

- v/ Las Corredurías de Seguros deben aprobar un Reglamento que regule la actividad del Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos, debiendo estar a disposición del cliente.

- v/ Los clientes podrán presentar sus reclamaciones o quejas ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros siempre que, previamente, hayan agotado la vía del Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, Defensor del Cliente.

Podrán dirigirse al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros en su dirección postal, sita en Paseo de la Castellana, 44 (Madrid - 28046)

✓ Para más información pueden consultar la normativa aplicable en materia de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de Entidades Financieras.

Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Ley 7/1998, de 13 de abril, reguladora de las condiciones generales de la contratación.

Ley 28/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios

Circular 8/1990, de 7 de septiembre, a entidades de crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Circular 3/2001, de 24 de septiembre, a Entidades de Crédito, que modifica la Circular 8/1990, de 7 de septiembre sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Circulares del Banco de España 13/1993, de 21 de diciembre, 5/1994, de 22 de julio, 3/1996, de 27 de febrero, 4/1998, de 27 de enero y 3/1999 de 24 de marzo, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.