



## ANEXO

### **REQUISITOS DE PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA Y/O RECLAMACIÓN**

#### **Alcance del procedimiento**

El Servicio de Atención al Cliente, dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante el mismo de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al *Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana nº 44, 28046 Madrid.*

Para ello es requisito necesario, haber presentado previamente la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada.

#### **Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas ante el **Servicio de Atención al Cliente de Centro de ADALID PÉREZ, S.L. Correduría de Seguros**, PERSONALMENTE, acudiendo a **Gomez Tejedor Abogados, S.L.P.**, sito en la calle Pintor Sorolla, 13 (46002) Valencia, Por CORREO ELECTRÓNICO, enviando un correo electrónico a: [jv@gomeztejedorabogados.es](mailto:jv@gomeztejedorabogados.es)

#### **Admisión a trámite**

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

#### **MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:**

- REAL DECRETO LEY 3/2020:
  - Artículo 166. *Obligación de atender Quejas y Reclamaciones.*
  - Artículo 167. *Defensor del Cliente.*
  - Artículo 168. *Protección administrativa del Cliente de servicios financieros.*