

Nuestro Procedimiento de Quejas

Declaración de atención al cliente

Reconocemos que a pesar de nuestro compromiso de brindar un servicio profesional en todo momento, es posible que a veces sienta descontento con nuestro servicio. Si esto sucede, es importante que nos informe para que podamos hacer todo lo posible para resolver el problema. Las llamadas telefónicas pueden ser monitoreadas o grabadas con fines de calidad y capacitación.

1. Investigaremos su queja competentemente, diligentemente e imparcialmente.
2. Evaluaremos su queja de manera justa, consistente y rápida teniendo en cuenta todos los factores relevantes.
3. Le explicaremos de inmediato de manera clara, justa y no engañosa la evaluación de su queja y nuestra decisión.

Cómo presentar una queja

Si siente descontento con el servicio que recibe y desea presentar una queja, por favor contáctenos directamente y haremos todo lo posible para resolver cualquier problema lo más rápido posible.

Póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en la línea directa gratuita 800 007 362. También puede enviarnos un correo electrónico a clientes@adventuibcell.com.

Alternativamente, puede enviarnos una carta a la siguiente dirección:

Advent Insurance PCC Ltd – UIB Cell
PO Box 7471
Bilston
United Kingdom
WV14 4BY

Se le enviará reconocimiento de su queja por escrito dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de su queja con el nombre de la persona tratando con su queja.

Se le debe proporcionar una respuesta final dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de su queja. Si no podemos cumplir con este plazo, le proporcionaremos una explicación de los motivos de la demora e indicaremos cuándo se puede proporcionar una respuesta final.

Si siente descontento con este retraso o si considera que su queja no ha sido resuelta adecuadamente, puede tener derecho a remitir el asunto a:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)
Avenida del General Perón 38
28020
Madrid

Teléfono: 952 24 99 82
Sitio web: dgsfp.mineco.gob.es

O alternatively, puede remitir su queja a la Oficina del Árbitro de Servicios Financieros en Malta:

Office of the Arbiter for Financial Services
N/S in Regional Road
Msida MSD 1920
Malta

Número telefónico (se aplican cargos): (00356) 21 249 245

Página web: <https://www.financialarbiter.org.mt/>