

Servicio de Atención al Cliente

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia dispone de un Servicio de Atención al Cliente que tiene la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, en un plazo máximo de dos meses desde su presentación en el citado Servicio.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en cualquier oficina abierta al público y en el propio Servicio de Atención al Cliente.

Así mismo, el cliente tiene derecho a acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, siempre y cuando las quejas y reclamaciones hayan sido realizadas, con carácter previo, ante el Servicio de Atención al Cliente y no hayan sido resueltas, se haya denegado su admisión o se hubieren desestimado. La dirección actual es:

Banco de España. Servicio de Reclamaciones
C/ Alcalá, 50
28014 – MADRID

Del mismo modo, y en el caso de que la queja o reclamación se refiera a operaciones relacionadas con los mercados de valores, el órgano al que el cliente tiene derecho a acudir es al Comisionado para la Defensa del Inversor, siendo su dirección:

Comisión Nacional del Mercado de Valores
Comisionado para la Defensa del Inversor
Paseo de la Castellana, 19
28046 – MADRID

Para aquellos asuntos referidos a seguros y fondos de pensiones, el órgano ante el cual el cliente puede presentar reclamación si no le satisface la resolución del Servicio de Atención al Cliente, es el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Sus datos son los siguientes:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana, 44
28046 – MADRID

El funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente se rige por el Reglamento para la Defensa del Cliente.
