

Divina Pastora Seguros, de conformidad con la legislación vigente (ORDEN ECO 734/2004, de 11 de marzo), dispone de un departamento de Atención al Asegurado al que pueden dirigirse los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de los anteriores para presentar sus quejas y reclamaciones. A tal fin existe a su disposición en la página web de Divina Pastora Seguros un ejemplar del reglamento del departamento para la formulación de las mismas.

Este departamento atiende las quejas y reclamaciones de las entidades aseguradoras que forman el grupo Divina Pastora Seguros.

Las quejas o reclamaciones, que deberán formalizarse por escrito, habrán de dirigirse al departamento de Atención al Asegurado por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Personalmente, mediante su entrega en cualquiera de las oficinas de Divina Pastora Seguros.
- b) Por correo postal remitido al apartado de correos 1280, 46080, Valencia, con la referencia "Departamento de Atención al Asegurado".
- c) Por correo electrónico a la dirección reclamaciones@divinapastora.com.

Este departamento atiende las quejas y reclamaciones de las entidades aseguradoras que forman el grupo Divina Pastora Seguros.

Asimismo, los interesados podrán interponer posteriormente reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sito en el Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid, o telemáticamente www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp. Para ello deberán acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de entrada de la reclamación o queja en el departamento de Atención al Asegurado sin que este haya resuelto, o cuando haya sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

A los efectos oportunos, se indica a los interesados que el funcionamiento del departamento de Atención al Asegurado, aparte de lo recogido en su propio reglamento, se encuentra regulado en las siguientes normas legales:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas para la reforma del sistema financiero, normativa que ha sido desarrollada por la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, cuya disposición final undécima modifica el artículo 30 de la Ley 44/2002.
- Orden ECC 2.502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Artículo 97 Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Asimismo, se regirá por cuantas normas legales posteriores modificadoras de las mismas y disposiciones reglamentarias de desarrollo se promulguen, y en lo que dichas disposiciones encomiendan a la autonomía de la voluntad, se estará a lo que se disponga en el reglamento de funcionamiento del propio departamento.

Sin perjuicio de las anteriores actuaciones, los interesados, en todo caso, podrán ejercitar las acciones que estimen oportunas ante la jurisdicción que corresponda.