

PROCEDIMIENTOS DE EXAMEN DE RECLAMACIONES DE CLIENTES

MARINE INSURANCE SERVICES

INFORMACIÓN MÍNIMA QUE DEBE SER PROPORCIONADA EN LA RECLAMACIÓN	1. En caso de una persona física, el nombre, el apellido y los datos que permitan identificar claramente a la persona y, en caso de ser una persona jurídica, su razón social y el número de inscripción; 2. el Empleado concreto, cuyas acciones hayan sido objeto de una Reclamación (queja) relacionada con la distribución de seguros o reaseguros; 3. el motivo de la insatisfacción con las acciones del Empleado concreto respecto a la distribución de seguros o reaseguros, con el mayor detalle posible de las circunstancias de los hechos, indicando las razones de la insatisfacción y adjuntando a la Reclamación los documentos justificativos; 4 si la Reclamación se hace por escrito, la firma personal del Reclamante, al ser él la persona física, o, en caso de ser el reclamante la persona jurídica, la firma personal, el nombre y el cargo de su representante, y si la reclamación está firmada por una persona autorizada, se adjuntará el original del poder notarial.
PRECIO DEL EXAMEN DE LA RECLAMACIÓN	El examen de la reclamación es gratuito.
PERSONA A QUIEN SE DIRIGE LA RECLAMACIÓN	La persona responsable de examinar las reclamaciones en Marine Insurance Services SIA es Andrejs Radionovs. La persona responsable de examinar las reclamaciones en la sucursal de Marine Insurance Services en Estonia es Aivar Reinaas. La persona responsable de examinar las reclamaciones en la sucursal de Marine Insurance Services en España es Juris Začs.
FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN	La Reclamación puede ser presentada en papel y enviada por correo o entregada personalmente en la dirección de Marine Insurance Services: Baznīcas iela 4a, Rīga, LV-1010, Letonia, o en la sucursal de Marine Insurance Services en Estonia: Valge 13, Tallinn, 11415, Estónia, o a la sucursal de Marine Insurance en España: Maestra Angeles Azpiazu Nr. 14, Business Center "Smart Work Plaza", 29640, Málaga, España. Se puede presentar la Reclamación por vía electrónica enviándola al correo electrónico de Marine Insurance Services: • andrejs@marineinsurance.lv (Letonia), o • aivar@marineservices.ee (Estonia), o • juris@serviosmarinos.es (España). La Reclamación se puede presentar oralmente tras ponerse en contacto con la persona responsable de examinar las Reclamaciones por teléfono: • Andrejs Radionovs +371 67 830 730 (Letonia), o • Aivar Reinaas +372 698 01 53 (Estonia), o • Juris Začs +34 951 82 00 17 (España), o reunirse en persona.
PERSONA QUE VA A EXAMINAR LA RECLAMACIÓN	La persona encargada por Marine Insurance Services de examinar reclamaciones es Andrejs Radionovs, a quien se dirigirán todas las Reclamaciones presentadas a Marine Insurance Services; la persona responsable de examinar las Reclamaciones en la

	sucursal de Marine Insurance Services en Estonia es Aivar Reinaas, a quien deben dirigirse todas las Reclamaciones presentadas en la sucursal de Marine Insurance Services en Estonia; la persona responsable de examinar las Reclamaciones dirigidas a Marine Insurance Services en España es Juris Začs, a quien deben dirigirse todas las Reclamaciones presentadas en la sucursal de Marine Insurance Services en España. En caso de que la Reclamación se presente contra el Empleado que a su vez sea la persona encargada de examinar las Reclamaciones, todas las funciones de la Persona responsable de examinar las reclamaciones respecto a dicha Reclamación las desempeñará otra persona designada por la Junta Directiva de Marine Insurance Services para examinar esta Reclamación concreta. Si la Reclamación se presenta contra un miembro de la Junta Directiva de Marine Insurance Services, ese miembro de la Junta Directiva no participará en la toma de ninguna decisión relacionada con el examen de la Reclamación.
PLAZOS PARA EXAMINAR RECLAMACIONES	La persona responsable de examinar las Reclamaciones las examina y da una respuesta en un plazo de 20 días posteriores a la fecha de presentación de la Reclamación, pero si, por razones objetivas, no es posible responder respetando dicho plazo, dicha persona proporcionará la información fundamentada sobre la necesidad de prorrogar el plazo de presentar la respuesta y se establecerá un plazo razonable en el que se facilite dicha respuesta.
AUTORIDADES RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN DE MARINE INSURANCE SERVICES	La autoridad encargada de llevar a cabo la supervisión de Marine Insurance Services es Latvijas Banka, con domicilio en: 2a K. Valdemara iela, Riga, LV-1050, correo electrónico: info@bank.lv, página web: www.bank.lv.
A QUIÉN MÁS SE PUEDE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN	Respecto a la disputa entre el Reclamante y Marine Insurance Services, también puede dirigirse la Reclamación a la institución (Defensor del Pueblo) establecida por la Asociación de Corredores de Seguros de Letonia (véase más información en www.brokers.lv) o a la autoridad de supervisión de Marine Insurance Services, es decir, a la Latvijas Banka, en la dirección: 2a K. Valdemara iela, Riga, LV-1050, correo electrónico: info@bank.lv, página web: www.bank.lv (Letonia) o Finantsinspekcioon, en la dirección: Sakala 4, 15030 Tallin, Estonia, correo electrónico: info@fi.ee, página web: www.fi.ee (Estonia), o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en la dirección: Avenida del General Perón, 38, 28020 Madrid, España, correo electrónico: incidenciasdec@mineco.es, página web: www.dgsfp.mineco.es (España).

APROBADO

mediante la Orden n.º 1 de fecha 26.08.2026.

EN VIGOR

a partir del 27.08.2026.