

SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

REGLAMENT

LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, SA



1. Objecte i àmbit d'aplicació

Aquest Reglament per a la defensa del client regula l'activitat del Servei d'Atenció al Client (d'ara endavant, SAC) de l'entitat LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, SA i ha estat aprovat pel seu Consell d'Administració, en la reunió celebrada el passat dia 15.06.2004.

2. Nomenament del titular

2.1 Designació i cessament

La designació i el cessament del titular del SAC s'adopten per acord del Consell d'Administració de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, SA.

2.2 Durada

El mandat és per temps indefinit.

2.3 Inelegibilitat i incompatibilitat

No pot ser elegit titular del SAC qui exerceixi simultàniament funcions en el departament comercial, màrqueting, subscripció o tramitació de sinistres. Tampoc no pot exercir el càrrec de titular del SAC qui estigui incapacitat per exercir el comerç de conformitat amb el que estableix l'article 13 del Codi de comerç.

El titular del SAC ha de cessar en l'exercici de les seves funcions quan després del seu nomenament incorri en qualsevol de les causes d'inelegibilitat anteriorment assenyalades.

3. Presentació de la queixa o reclamació

La presentació de la queixa o reclamació es pot fer per escrit en suport paper, personalment o mitjançant representació, degudament acreditada, adreçada al **"SERVEI D'ATENCIÓ AI CLIENT"**, situat al domicili social de l'entitat, 08036 BARCELONA, c/Aribau, 168-170, entresòl 1a, en qualsevol de les oficines de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, SA, mitjançant enviament d'aquesta per correu certificat amb justificant de recepció, o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics remesos a l'adreça de correu electrònic del SAC que s'habilitarà a aquest efecte, únicament en els supòsits en què aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i els seus enviaments i les seves signatures s'ajustin a les exigències que per a la signatura electrònica avançada preveu la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, SA tindrà a les seves oficines i a la seva pàgina web un imprès per a la formulació de queixes i reclamacions segons el model habilitat a la mateixa pàgina web per baixar-lo. No obstant això, s'admetran queixes o reclamacions adreçades al SAC que reuneixin els requisits que s'assenyalen a continuació:

- Identificació del reclamant amb el seu NIF. En cas que se serveixi d'un representant, aquest haurà d'acreditar la seva representació per qualsevol mitjà admès en dret.
- Identificació de la pòlissa respecte de la qual formula la queixa o reclamació.
- Causes que motiven la queixa o reclamació. Cal aportar les proves documentals que estiguin en el seu poder i que avalin la seva posició.
- Identificació de la delegació, el departament o l'agent, si la seva queixa o reclamació porta causa de la seva actuació.

- Sol·licitud amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- Indicació expressa que el reclamant no té coneixement que la queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- Lloc, data i signatura.

4. Persones legitimades per reclamar

Poden presentar queixes o reclamacions al SAC els prenedors, assegurats, beneficiaris o causahavents de qualsevol dels anteriors.

5. Qüestions sotmeses a coneixement del Servei d'Atenció al Client

El SAC coneixerà de les queixes i reclamacions que presentin les persones físiques o jurídiques legitimades d'acord amb l'article 4 que siguin adreçades a aquest.

S'entén per queixa: *Les referides al funcionament dels serveis financers prestats als usuaris per les entitats i presentades pels retards, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el funcionament de l'entitat asseguradora.*

S'entén per reclamació: *Les presentades pels usuaris de serveis financers que posin de manifest, amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, fets concrets referits a accions o omissions de les entitats que suposin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets per incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.*

No s'admetran les queixes i reclamacions quan concorri algun dels supòsits següents:

- Quan hagi transcorregut un termini superior a dos anys des que el client va tenir coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació o, si escau, mentre no hagi prescrit l'acció per reclamar judicialment.
- Quan respecte dels mateixos fets s'estigui substanciant causa civil o penal davant la jurisdicció ordinària, davant una instància administrativa o mitjançant arbitratge. Si es presenta un recurs o s'exerceix acció davant els òrgans judicials, administratius o arbitrals, es procedirà a l'arxivament immediat de la queixa o reclamació.
- Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans judicials, administratius o arbitrals, o aquesta estigui pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts.
- Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres d'anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.

6. Admissió a tràmit

Rebuda la queixa o reclamació al SAC, aquest analitzarà si reuneix tots els requisits establerts en l'article 3 "**Presentació de la queixa o reclamació**" d'aquest Reglament, que són necessaris per a la seva tramitació.

En cas que falti algun dels requisits detallats anteriorment, el SAC citarà per escrit el reclamant perquè en el termini de 10 dies naturals comptats a partir de la seva recepció esmeni l'error, durant els quals s'interromp el termini de dos mesos que té LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, SA per resoldre. En l'escrit se l'advertirà que, en cas de no rebre contestació, s'arxivarà la queixa o reclamació.

7. Tramitació interna

Durant la tramitació dels expedients, el SAC pot demanar tant al reclamant com als diferents departaments i serveis de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, SA, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió, i totes dues parts han de respondre en un termini màxim de deu dies a comptar des del moment de recepció de la petició.

8. Finalització i notificació

L'expedient finalitzarà en el termini màxim de dos mesos a partir de la data en què la queixa o reclamació es presenti al SAC, als quals s'afegiran els dies en què l'expedient hagi quedat en suspens per a l'esmena d'errors en la presentació de la reclamació prevista en l'article 6 "**Admissió a tràmit**" d'aquest Reglament, que són necessaris per a la seva tramitació.

La decisió serà motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en la queixa o reclamació, i es fonamentarà en les clàusules contractuals, en la legislació d'assegurances i en les bones pràctiques i usos en el sector assegurador.

La decisió es notificarà als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar de la seva data, mitjançant un escrit que es remetrà per correu certificat amb un justificant de recepció al domicili designat en la queixa o reclamació.

Transcorregut el termini previst, s'entén desestimada la queixa o reclamació i el reclamant, si així ho considera, la pot formular davant el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat.

9. Informe anual

Dins del primer trimestre de cada any natural, el titular del SAC presentarà davant el Consell d'Administració de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, SA un informe explicatiu amb el contingut previst en l'ORDRE ECO/734/2004 sobre els departaments i serveis d'atenció al client de les entitats financeres

En la Memòria Anual de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, SA es recollirà un resum de l'informe esmentat.

LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, SA

Reglament SAC - versió revisada i actualitzada el juny de 2014