

SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

REGLAMENT

LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A.



1. Objecte i àmbit d'aplicació

El present 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, S.A. i ha estat aprovat pel Consell d'Administració d'aquesta, en reunió celebrada el passat dia 15.06.2004.

2. Nomenament del titular

2.1 Designació i cessament

La designació i cessament del titular del SAC s'adoptarà per acord del Consell d'Administració de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A..

2.2 Durada

El mandat serà per temps indefinit.

2.3 Inelegibilitat i incompatibilitat

No podrà ser triat titular del SAC qui realitzi simultàniament funcions en el departament comercial, màrqueting, subscripció o tramitació de sinistres. Tampoc podran exercir el càrrec de titular del SAC qui estigués incapacitat per a exercir el comerç de conformitat amb el que s'estableix en l'article 13 del Codi de Comerç.

El titular del SAC cessarà en l'exercici de les seves funcions quan posteriorment al seu nomenament incorri en qualsevol de les causes d'inelegibilitat anteriorment assenyalades..

3. Presentació de la queixa o reclamació

La presentació d'escrit de queixa o reclamació podrà realitzar-se per escrit en suport paper personalment o mitjançant representació, degudament acreditada, dirigida al **"SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT"**, situat en el domicili social de l'entitat, 08036 BARCELONA, c/Aribau, 168-170, Entl. 1a, en qualsevol de les oficines de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S. A., mitjançant enviament de la mateixa 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 tal fi, únicament en els supòsits en què aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i els seus enviaments i signatures s'ajustin a les exigències previstes en el Reglament (UE) núm. 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S. A. tindrà a les seves oficines i a la pròpia pàgina web l'imprès per a la formulació de queixes i reclamacions segons model habilitat a la pròpia pàgina web per a la seva descàrrega. No obstant l'anterior, s'admetran queixes o reclamacions dirigides al SAC que reuneixin els requisits que s'assenyalen a continuació:

- Identificació del reclamant amb el seu NIF. En cas de servir-se de representant haurà d'acreditar aquest la seva representació per qualsevol mitjà admès en dret.
- Identificació de la pòlissa respecte a la qual formula queixa o reclamació.

- Causes que motiven la queixa o reclamació havent d'aportar les proves documentals que obrin en el seu poder que avalin la seva posició.
- Identificació de la Delegació, Departament o 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 a reclamar

Poden presentar queixes o reclamacions al SAC els Prenedors, Assegurats, Beneficiaris o causahavents de qualsevol dels anteriors i tercers perjudicats.

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 dirigides a aquest.

S'entén per **Queixa**: Les referides al funcionament dels serveis financers prestats als usuaris per les entitats i presentades per les tardances, 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, en el seu cas, mentre no hagi prescrit l'acció per a reclamar judicialment.
- Quan respecte als mateixos fets s'estigui substanciant causa civil o penal davant la jurisdicció ordinària, davant una instància administrativa o mitjançant arbitratge. Si es presenta recurs o s'exercita acció davant els òrgans judicials, administratius o arbitrals, es procedirà a l'arxiu a l'arxiu immediat de la queixa o reclamació.
- Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement de les quals sigui competència dels òrgans judicials, administratius o arbitrals, o la mateixa es trobi arracada de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- Quan els fets, raons i 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 anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.

6. Admissió a tràmit

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

En el cas que falti algun dels requisits detallats anteriorment s'emplaçarà pel SAC per escrit al 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, S. A. per a resoldre. En l'escrit se li advertirà que, en cas de no rebre contestació, s'arxivarà la queixa o reclamació.

7. Tramitació interna

El SAC podrà recaptar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S. A., quantes dades, aclariments, informes o elements de prova considerin pertinents per a adoptar la seva decisió, havent de contestar totes dues parts 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 d'un mes a partir de la data en què la queixa o reclamació fos presentada en el SAC, als quals s'addicionaran 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" del present 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, fundant-se 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 des de la seva data, per escrit que es remetrà per correu certificat amb justificant de recepció al domicili designat en la queixa o reclamació.

Transcorregut el termini previst, s'entendrà desestimada la queixa o reclamació i el reclamant podrà, si així ho considera, formular-la 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, S. A. 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, S. A. es recollirà un resum del citat Informe.

LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A.

Reglament SAC - versió revisada i actualitzada a 17 de novembre de 2020