

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

REGLAMENTO

LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A.



1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) de la Entidad LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A. y ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la misma, en reunión celebrada el pasado día 15.06.2004.

2. Nombramiento del titular

2.1 Designación y cese

La designación y cese del titular del SAC se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A..

2.2 Duración

El mandato será por tiempo indefinido.

2.3 Inelegibilidad e Incompatibilidad

No podrá ser elegido titular del SAC quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrán ejercer el cargo de titular del SAC quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

3. Presentación de la queja o reclamación

La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse por escrito en soporte papel personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, dirigida al **“SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE”**, sito en el domicilio social de la entidad, 08036 BARCELONA, c/Aribau, 168-170, Entlo. 1ª, en cualquiera de las oficinas de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A., mediante envío de la misma por correo certificado con acuse de recibo, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos remitidos a la dirección de correo electrónica del SAC que se habilitará a tal fin, únicamente en los supuestos en que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y sus envíos y firmas se ajusten a las exigencias previstas en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A. tendrá en sus oficinas y en la propia página web impreso para la formulación de quejas y reclamaciones según modelo habilitado en la propia página web para su descarga. No obstante lo anterior, se admitirán quejas o reclamaciones dirigidas al SAC que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante con su NIF. En caso de servirse de representante deberá acreditar éste su representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Identificación de la póliza respecto a la cual formula queja o reclamación.

- Causas que motivan la queja o reclamación debiendo aportar las pruebas documentales que obren en su poder que avalen su posición.
- Identificación de la Delegación, Departamento o Agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- Solicitud con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Indicación expresa de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

4. Personas legitimadas para reclamar

Pueden presentar quejas o reclamaciones al SAC los Tomadores, Asegurados, Beneficiarios o causahabientes de cualquiera de los anteriores y terceros perjudicados.

5. Cuestiones sometidas a conocimiento del Servicio de Atención al Cliente

El SAC conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4 que sean dirigidas a éste.

Se entiende por **Queja**: *Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la Entidad Aseguradora.*

Se entiende por **Reclamación**: *Las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.*

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.
- Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo al archivo inmediato de la queja o reclamación.
- Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.

6. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el SAC, éste analizará si reúne todos los requisitos establecidos en el artículo 3 **“Presentación de la queja o reclamación”** del presente Reglamento que son necesarios para su tramitación.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por el SAC por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales contados a partir de su recepción subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo de dos meses que tiene LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A. para resolver. En el escrito se le advertirá que, en caso de no recibir contestación, se archivará la queja o reclamación.

7. Tramitación interna

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A., cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de recepción de la petición.

8. Finalización y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el SAC, a los que se adicionarán los días en que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 6 **“Admisión a trámite”** del presente Reglamento que son necesarios para su tramitación.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos en el sector asegurador.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito que se remitirá por correo certificado con acuse de recibo al domicilio designado en la queja o reclamación.

Transcurrido el plazo previsto, se entenderá desestimada la queja o reclamación y el reclamante podrá, si así lo considera, formularla ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado.

9. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año natural, el titular del SAC presentará ante el Consejo de Administración de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A. un informe explicativo con el contenido previsto en la ORDEN ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras

En la Memoria Anual de LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A. se recogerá un resumen del citado Informe.

LA PREVISIÓN MALLORQUINA DE SEGUROS, S.A.

Reglamento SAC - versión revisada y actualizada a 17 de noviembre de 2020