

## QUEIXES I RECLAMACIONS

PYME MEDIACIÓN CORREDURIA DE SEGUROS SL. **compta amb un Servei d'Atenció al Client especialitzat al que els clients i els tercers perjudicats, relacionats amb els contractes asseguradors que intermedia, es poden adreçar en cas de voler efectuar una queixa o reclamació.**

La normativa estableix que el client o perjudicat pugui presentar la queixa o reclamació directament al Servei d'Atenció al Client, o bé, al servei o departament l'actuació del qual l'ha originat; en aquest darrer cas, si el servei o departament implicat no resol de manera favorable al client la queixa o reclamació ha de remetre la mateixa al Servei d'Atenció al Client.

**Les queixes i reclamacions deuen ser formulades seguin unes indicacions de contingut i terminis** que permetin una correcta resolució de les mateixes: pel que fa referència al contingut de l'escrit presentat és molt important identificar clarament la incidència objecte de la queixa, i respecte al termini de presentació aquest no pot superar els 2 anys des del coneixement del client o perjudicat dels fets que donin origen a la queixa o reclamació.

Les queixes o reclamacions admeses a tràmit són objecte d'anàlisi i resolució en un termini no superior a 2 mesos, i la resposta a les mateixes és comunicada als clients a través d'un escrit motivat.

**Per formular una queixa o reclamació es pot remetre un escrit a PYME MEDIACIÓN – Servei d'Atenció al Client** per correu postal (Viladomat, 174. 08015 Barcelona) o per correu electrònic ([mediacioassegurances@pimec.org](mailto:mediacioassegurances@pimec.org)).

En la següent plana podeu trobar un model d'escrit per formular una queixa o reclamació. A part, també es pot adjuntar la documentació que es cregui oportuna.

## Formulari de queixa o reclamació

### **Dades personals:**

Nom i cognoms: \_\_\_\_\_

NIF/CIF: \_\_\_\_\_

En qualitat de:     Prenedor     Assegurat     Beneficiari     Tercer Perjudicat     Representant legal  
(acreditat amb documentació)

Adreça completa: \_\_\_\_\_

Telèfon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Correu electrònic: \_\_\_\_\_

### **Queixa o reclamació:**

Núm. pòlissa: \_\_\_\_\_ Companyia: \_\_\_\_\_

Tipus de pòlissa (ram): \_\_\_\_\_

Data del fet causa: \_\_\_\_\_

Descripció dels fets motiu de la queixa o reclamació: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Oficina, Departament o Servei origen dels fets: \_\_\_\_\_

Es sol·licita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Desitges rebre la nostra resposta:     Per correu     Per correu electrònic     Per fax

El sota signant manifesta que no té coneixement de que la matèria objecte de la queixa o reclamació esta sent tramitada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.

### **Data i signatura:**

Rebuda la queixa o reclamació en el Servei d'Atenció al Client, et serà notificat per escrit l'avís de rebut amb la data de recepció i el nombre d'expedient assignat.

D'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de dades de caràcter personal, t'informem que les dades que ens facilites, així com totes aquelles dades addicionals que ens facilites durant la teva relació amb PYME MEDIACIÓN CORREDURIA DE SEGUROS S.L., seran incloses en un fitxer de PYME MEDIACIÓN, amb la finalitat de prestar-te els serveis sol·licitats.

Així mateix, consents expressament a PYME MEDIACIÓN el tractament de les teves dades de salut en aquells casos que per a la prestació del servei contractat comunicui dades d'aquest tipus. En el cas que ens proporcionis dades relatives a una altra persona física, deuràs, amb caràcter previ a la seva inclusió, informar-li del contingut de la clàusula present.