

Aviso de gestión de quejas y reclamaciones

Monument Assurance Luxembourg SA (“MAL”) se compromete a brindar un servicio preciso y eficiente a todos nuestros clientes. Seguimos comprometidos en garantizar una comunicación proactiva, buscando continuamente mejorar las expectativas de nuestros Clientes.

Sin embargo, reconocemos que pueden surgir quejas de vez en cuando y valoramos la oportunidad de abordarlas de manera rápida y justa. Garantizamos que nuestros Clientes tengan acceso efectivo a una Gestión de Reclamaciones eficiente, objetiva, justa y profesional, para demostrar a todos nuestros Clientes que sus inquietudes se toman en serio, lo que conduce a una mayor satisfacción y, a su vez, protege la reputación de nuestro negocio.

Este documento tiene como objetivo resumir la Política de Gestión de Quejas y Reclamaciones de MAL.

A. ¿Qué es una queja o reclamación?

Una queja o reclamación es la expresión escrita u oral de insatisfacción de un reclamante elegible en relación con una supuesta disfunción dentro de MAL ya sea con respecto a su organización general, un contrato de seguro o el servicio que MAL proporcionó o no proporcionó.

En cambio, **no se** califica como queja o reclamación lo siguiente:

- La simple solicitud de ejecución del contrato o prestación del servicio;
- Una solicitud de información o explicación;
- Una expresión de insatisfacción relativa a actividades distintas de las actividades de seguros reguladas;
- Una expresión de insatisfacción en relación con las actividades reguladas de una entidad legal distinta de MAL o cualquiera de sus proveedores de servicios de subcontratación (PSS) y
- Una citación o cualquier diligencia Judicial.

B. ¿Cómo presentar una queja o reclamación?

En todo momento creemos que lo mejor es solucionar los problemas lo antes posible y de la forma más sencilla y directa para nuestros Clientes. Si tiene una queja, comuníquese con nuestro Departamento de Atención al Cliente.

Nuestros datos de contacto son los siguientes:

Monument Assurance Luxembourg S.A. (Suc. España)

- Por correo postal (C/ Luchana, 23 3º - 28010 - Madrid)
- Por correo electrónico complaints@monumentassurance.es
- Por Teléfono (917441280)

Nuestro Departamento de Atención al Cliente intentará resolver cualquier queja para usted en el momento; sin embargo, en caso de que necesitemos tiempo adicional para investigar el asunto, cumpliremos con nuestra Política de Gestión de Quejas o Reclamaciones con reconocimiento formal a más tardar 10 días hábiles a partir de cuando se reciba la Denuncia.

MAL garantiza que todas las cuestiones planteadas en la Queja o Reclamación serán consideradas adecuadamente y respondidas de manera integral.

Tan pronto como la investigación se considere completa, pero a más tardar 30 días hábiles después de recibir la queja, enviaremos nuestra respuesta final.

Cuando no se pueda proporcionar una respuesta final dentro de los límites de tiempo anteriores, le informaremos enviándole una Respuesta Provisional.

Esta respuesta provisional detallará las causas del retraso e indicará cuándo es probable que se complete la investigación. En todo caso, el plazo ampliado no podrá exceder los 60 días hábiles después de recibida la Denuncia.

C. ¿Qué pasa si nuestra respuesta final no le resulta aceptable? ¿Qué hacer?

Al proporcionar una respuesta final, MAL se asegurará de que nuestra respuesta sea exhaustiva y precisa según nuestra revisión. Sin embargo, si nuestra Respuesta final no se resuelve a su satisfacción, puede escalar:

➤ Contactando con:

1) El Defensor del Pueblo español

- Por Correo (Defensor del Pueblo C/ Zurbano, 42 28010 Madrid)
- Por fax (900 101 025)
- Por correo electrónico (registro@defensordelpueblo.es)
- Directamente online en la web: <https://www.defensordelpueblo.es/tu-queja/01-description>

➤ O solicitando un:

2) Procedimiento alternativo de resolución de disputas

De conformidad con la normativa aplicable, también puede solicitar la apertura de un procedimiento de resolución alternativa de litigios (RAL) ante la autoridad supervisora de seguros, la Dirección General de Seguros y Reaseguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

Para poder solicitar la apertura de dicho procedimiento, la Queja o Reclamación debe haber sido presentada previamente por escrito a MAL, y no haber recibido una respuesta satisfactoria de nuestra parte dentro de los 90 días posteriores al envío de la queja.

La solicitud de queja o reclamación podrá presentarse por escrito a la DGSFP:

- Por correo postal (Paseo de la Castellana, 44, (28046) Madrid.
 - Por teléfono (952 24 99 82)
- Directamente en línea en el sitio web de la DGSFP: <https://dgsfp.mineco.gob.es/>

Las conclusiones motivadas de la DGSFP no son vinculantes. Usted es libre de aceptarlas o negarse a seguirlas después de un período razonable de reflexión. Si no puede llegar a un acuerdo tras la conclusión razonada de la DGSFP, siempre tiene la opción de remitir el asunto a los tribunales.

➤ Alternativamente:

3) El Portal de Resolución de Disputas en Línea (PRDL) de la Comisión Europea

El PRDL puede permitirle encontrar otras autoridades pertinentes dentro de la Unión Europea que podrían ser competentes para escuchar su queja. El enlace relevante es:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>

Versión agosto 2024