

INFORMACIÓ LEGAL PYME MEDIACIÓN

Informació general de la Corredoria

Facilitada en compliment del que preveu el Llibre II de Reial Decret Llei 3/2020, de 4 de febrer, que transposa la Directiva (UE) 2016/97, de 20 de gener, sobre la Distribució d'assegurances (d'ara endavant RDL 3 / 2020) i a la Llei 34/2002, de 11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic

PYME MEDIACIÓN, CORREDURIA DE SEGUROS S.L. (des d'ara Pyme Mediación) és una Corredoria d'assegurances d'àmbit nacional amb NIF B-63.832570 i domicili a Barcelona, carrer Viladomat, 174, codi postal 08015. Les seves dades de contacte són:

- E-mail: mediacioassegurances@pimec.org
- Telf: 93 496 35 00

Pyme Mediación es troba inscrita a:

- el Registre Mercantil de Barcelona Volum 37516, foli 96, full B-302003, inscripció 1a
- el Registre administratiu de distribuïdors d'assegurances de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb la clau J2495 (les dades complertes de la inscripció de la corredoria poden ser consultades en el següent enllaç www.dgsfp.mineco.es).

Pyme Mediación disposa de la pertinent pòlissa de responsabilitat civil per a la cobertura del risc de naixement de l'obligació d'indemnitzar a un tercer els danys i perjudicis dels quals sigui civilment responsable conforme a dret i sempre que aquesta responsabilitat es derivi de la seva qualitat de corredor i així mateix disposa de la capacitat financera exigida, tot això de conformitat amb el disposat en l'article 157 del RDL 3/2020.

Pyme Mediación exerceix la seva activitat de corredoria segons els principis d'honestetat, equitat i professionalitat, en benefici i representació dels interessos dels seus clients davant les entitats asseguradores.

Pyme Mediación, a partir de les informacions obtingudes del client i respectant sempre les seves exigències i necessitats, presta un assessorament independent que es basa en una anàlisi objectiva d'un nombre suficient de contractes d'assegurança oferts en el mercat assegurador, formulant així una recomanació personalitzada, atenint-se a criteris professionals, respecte al contracte d'assegurança que millor s'ajusta a les necessitats del risc i del propi client per a una adequada cobertura del risc.

Pyme Mediación actua en representació dels seus clients durant la prestació del servei de mediació en la contractació d'assegurances.

La remuneració de la Corredoria consisteix en termes generals en la percepció d'una comissió, que estarà inclosa en la prima d'assegurança i que serà abonada per l'entitat asseguradora.

En qualsevol cas, qui emetrà finalment la pòlissa d'assegurança és la entitat asseguradora, si bé en la pòlissa es detallarà que Pyme Mediació ha participat com a mediador de la mateixa. D'aquesta manera, el client disposarà sempre d'informació suficient sobre les parts que participen en el contracte d'assegurança subscrit.

Serveis de Pyme Mediació

La informació i els serveis que presta Pyme Mediació són accessibles des de la web <https://www.pimec.org/ca/pimes-autonoms/serveis/mediacio-dassegurances/>, des d'on l'usuari podrà, telemàticament, sol·licitar cotització d'un producte assegurador amb diverses entitats asseguradores, demanar assessorament personalitzat, presentar queixes o reclamacions, exercir els seus drets en relació a la protecció de dades personals, així com realitzar altres gestions que puguin ser del seu interès.

En termes generals són funcions de la Corredoria, en el marc de la distribució d'assegurances, l'assessorament, proposta o realització de treball previ a la celebració d'un contracte d'assegurança, l'assessorament en la celebració d'aquests contractes, i l'assistència en la gestió i execució d'aquests contractes, incloent l'assistència i assessorament en casos de sinistre.

També s'entenen incloses dins de les seves funcions l'aportació d'informació relativa a un o diversos contractes d'assegurança d'acord amb els criteris triats pels clients a través d'un lloc web de tercers o d'altres mitjans, i l'elaboració d'una classificació de productes d'assegurança, inclosos preus i comparacions de productes, o un descompte sobre el preu de l'assegurança, i en certs casos el client pot arribar a celebrar el contracte d'assegurança directament o indirectament utilitzant un lloc web de tercers o altres mitjans.

Concretament, en cas que el client hagi subscrit un contracte assegurador/pòlissa d'assegurança a través de la Corredoria, aquesta realitza les següents funcions:

- Informar i assessorar de forma personalitzada sobre les condicions del contracte, vetllant per la concurrència dels requisits que ha de reunir la pòlissa per a la seva eficàcia i plenitud d'efectes.
- Durant la vigència del contracte, facilitar al prenedor, a l'assegurat i al beneficiari de la pòlissa d'assegurança, la informació i assessorament necessaris sobre les clàusules de la pòlissa i, en cas de sinistre, a prestar-los la deguda assistència i assessorament.

Queixes i reclamacions

Pyme Mediación, Correduria de seguros 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 presentar 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 1 mes, en cas que qui presenti la queixa tingui la consideració de consumidor o usuari – art. 21 TRLGDCU – (en cas de no tenir la consideració de consumidor o usuari el termini serà de 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 per e-mail (pymemediacion.servelatencioclient@med.es) o per correu postal dirigit a Pyme Mediación a l'atenció del "Servei d'Atenció al Client" (c/Viladomat, 174, Barcelona 08015)

Més informació: accés al Reglament del Servei d'Atenció .