

INFORMACIÓN LEGAL PYME MEDIACIÓN

Información general de la Correduría

Facilitada en cumplimiento de lo previsto en el Libro II del Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, que transpone la Directiva (UE) 2016/97, de 20 de enero, sobre la Distribución de seguros (en adelante RDL 3 / 2020) y en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico

PYME MEDIACIÓN, CORREDURÍA DE SEGUROS S.L. (En adelante Pyme Mediación) es una Correduría de seguros de ámbito nacional, con NIF B-63.832570 y domicilio en Barcelona, calle Viladomat, 174, código postal 08015. Sus datos de contacto son:

- E-mail: mediacioassegurances@pimec.org
- Telf: 93 496 45 00

Pyme Mediación se encuentra inscrita en:

- el Registro Mercantil de Barcelona Tomo 37.516, folio 96, hoja B-302.003, inscripción 1ª.
- el Registro administrativo de distribuidores de seguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave J2495 (los datos completos de la inscripción de la correduría pueden ser consultadas en el siguiente enlace www.dgsfp.mineco.es).

Pyme Mediación dispone de la pertinente póliza de responsabilidad civil para la cobertura del riesgo de nacimiento de la obligación de indemnizar a un tercero los daños y perjuicios de los que sea civilmente responsable conforme a derecho y siempre que esta responsabilidad se derive de su calidad de corredor y asimismo dispone de la capacidad financiera exigida, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 157 del RDL 3/2020.

Pyme Mediación ejerce su actividad de correduría según los principios de honestidad, equidad y profesionalidad, en beneficio y representación de los intereses de sus clientes ante las entidades aseguradoras.

Pyme Mediación, a partir de las informaciones obtenidas del cliente y respetando siempre sus exigencias y necesidades, presta un asesoramiento independiente que se basa en un análisis objetivo de un número suficiente de contratos de seguro ofrecidos en el mercado asegurador, formulando así una recomendación personalizada, ateniéndose a criterios profesionales, respecto al contrato de seguro que mejor se ajusta a las necesidades del riesgo y del propio cliente para una adecuada cobertura del riesgo.

Pyme Mediación actúa en representación de sus clientes durante la prestación del servicio de mediación en la contratación de seguros.

La remuneración de la Correduría consiste en términos generales en la percepción de una comisión, que estará incluida en la prima de seguro y que será abonada por la entidad aseguradora.

En cualquier caso, quien emitirá finalmente la póliza de seguro es la entidad aseguradora, si bien en la póliza se detallará que Pyme Mediación ha participado como mediador de la misma. De este modo, el cliente dispondrá siempre de información suficiente sobre las partes que participan en el contrato de seguro suscrito.

Servicios de Pyme Mediación

La información y los servicios que presta Pyme Mediación son accesibles desde la web <https://www.pimec.org/es/pymes-autonomos/servicios/mediacion-seguros/>, desde donde el usuario podrá, telemáticamente, solo solicitar cotización de un producto asegurador con diversas entidades aseguradoras, pedir asesoramiento personalizado, presentar quejas o reclamaciones, ejercer sus derechos en relación a la protección de datos personales, así como realizar otras gestiones que puedan ser de su interés.

En términos generales son funciones de la Correduría, en el marco de la distribución de seguros, asesoramiento, propuesta o realización de trabajo previo a la celebración de un contrato de seguro, el asesoramiento en la celebración de estos contratos, y la asistencia en la gestión y ejecución de estos contratos, incluyendo la asistencia y asesoramiento en casos de siniestro.

También se entienden incluidas dentro de sus funciones la aportación de información relativa a uno o varios contratos de seguro de acuerdo con los criterios elegidos por los clientes a través de un sitio web de terceros o de otros medios, y la elaboración de una clasificación de productos de seguro, incluidos precios y comparaciones de productos, o un descuento sobre el precio del seguro, y en ciertos casos el cliente puede llegar a celebrar el contrato de seguro directa o indirectamente utilizando un sitio web de terceros u otros medios.

Concretamente, en caso de que el cliente haya suscrito un contrato asegurador / póliza de seguro a través de la Correduría, esta realiza las siguientes funciones:

- Informar y asesorar de forma personalizada sobre las condiciones del contrato, velando por la concurrencia de los requisitos que debe reunir la póliza para su eficacia y plenitud de efectos.
- Durante la vigencia del contrato, facilitar al tomador, al asegurado y al beneficiario de la póliza de seguro, la información y asesoramiento necesarios sobre las cláusulas de la póliza y, en caso de siniestro, a prestarles la debida asistencia y asesoramiento.

Quejas y reclamaciones

Pyme Mediación, Correduría de seguros cuenta con un Servicio de Atención al Cliente especializado al que los clientes y los terceros perjudicados, relacionados con los contratos aseguradores que intermedia, pueden dirigirse en caso de querer presentar una queja o reclamación.

La normativa establece que el cliente o perjudicado pueda presentar la queja o reclamación directamente al Servicio de Atención al Cliente, o bien, al servicio o departamento cuya actuación la ha originado; en este último caso, si el servicio o departamento implicado no resuelve de manera favorable al cliente la queja o reclamación remitirá la misma al Servicio de Atención al Cliente.

Las quejas y reclamaciones deben ser formuladas siguiendo unas indicaciones de contenido y plazos que permitan una correcta resolución de las mismas: en lo que hace referencia al contenido del escrito presentado es muy importante identificar claramente la incidencia objeto de la queja, y respecto al plazo de presentación éste no puede superar los 2 años desde el conocimiento del cliente o perjudicado de los hechos que den origen a la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones admitidas a trámite son objeto de análisis y resolución en un plazo no superior a 1 mes, en caso de que quien presente la queja tenga la consideración de consumidor o usuario - art. 21 TRLGDCU - (en caso de no tener la consideración de consumidor o usuario el plazo será de 2 meses), y la respuesta a las mismas es comunicada a los clientes a través de un escrito motivado.

Para formular una queja o reclamación se puede remitir un escrito por e-mail (pymemediacion.serveiatencioclient@med.es) o por correo postal dirigido a Pyme Mediación a la atención del "Servicio de Atención al Cliente" (c / Viladomat, 174, Barcelona 08015)

Más información: acceso al Reglamento del Servicio de Atención.