

El Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) de Meridiano S.A. Cía Española de Seguros es el encargado de atender y resolver, en primera instancia, las quejas y/o reclamaciones que presentan los clientes.

Este Servicio no se ocupa de incidencias normales relacionadas con la emisión o modificación de contratos, cobros de recibos, consultas o tramitación de siniestros. Para ello debe dirigirse a la oficina o agente gestor de tu póliza o al Servicio de Asistencia Telefónica (900 408 200).

¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?

Todas las personas físicas que ostenten la condición de tomador, asegurado o beneficiario de contratos de seguros con MERIDIANO, así como sus causahabientes y las personas jurídicas.

Los terceros perjudicados en el ámbito de la responsabilidad civil por siniestros derivados de contratos de seguros suscritos con MERIDIANO.

¿CUÁNDO PUEDE RECLAMAR?

Puede presentar una reclamación o queja cuando considere que una cuestión relativa a los servicios prestados por la compañía supone un perjuicio para sus intereses o derechos que le corresponden de acuerdo con el contrato suscrito por usted.

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de DOS AÑOS, contados desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Son causas de inadmisión a trámite de las quejas y reclamaciones (Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras):

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintas cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos que motiven la queja o reclamación no guarden relación con el contrato de seguro en cuestión.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo de DOS AÑOS para la presentación de quejas y reclamaciones.

¿CÓMO RECLAMAR?

La reclamación o queja deberá realizarse **por escrito** debidamente firmado, en el que se consignaran sus datos personales, su domicilio, correo electrónico si lo tuviere, el número de póliza o contrato, número de expediente o siniestro si lo conociere y los hechos que justifican su pretensión, lugar, fecha y firma. Asimismo, se deberán aportar junto con el escrito las pruebas documentales que obren en su poder relacionadas con el caso.

La presentación del escrito de queja o reclamación puede realizarse personalmente o mediante representante. En este último caso, tal representación debe ser debidamente acreditada mediante documento de representación o autorización expresa, adjuntándose así mismo, copia del documento de identidad del reclamante.

Para facilitar éste trámite, todos las oficinas/agencias disponen de modelos impresos al efecto, modelo al que también puede acceder a través de nuestra web.

¿DÓNDE RECLAMAR?

La reclamación o queja se dirigirá al Servicio de Atención al Cliente de MERIDIANO y se podrá presentar por las siguientes vías:

- Por correo postal: Av. Jean Claude Combaldieu, 5 03008 Alicante.
- Presencialmente: a través de las oficinas/agencias.
- Web: www.segurosmeridiano.com
- Mail: servicioatencionalcliente@grupoasv.com

¿CÓMO SE TRAMITA SU RECLAMACIÓN?

Se acusará recibo de su reclamación o queja. Si la misma adoleciera de algún defecto se le comunicará por escrito concediéndole el plazo de 10 días naturales para su subsanación. De no subsanar en plazo se procederá al archivo de expediente.

Admitida a trámite la reclamación o queja desde el Servicio de Atención al Cliente se realizarán las averiguaciones pertinentes, recabando tanto del reclamante como de los distintos departamentos/servicios y/o agentes implicados los antecedentes necesarios para estudiar el asunto y poder emitir respuesta.

La resolución final se remitirá por escrito y por el medio solicitado por el reclamante, en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de su emisión. En caso de no haberse indicado un medio concreto, se remitirá preferentemente por medios informáticos, electrónicos o telemáticos si fuere posible o, en su defecto, mediante el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

¿CUÁNTO TARDA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CONTESTAR UNA RECLAMACIÓN O QUEJA?

Las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes, serán atendidas y resueltas en el plazo de UN MES desde su presentación. No computará dentro de dicho plazo el periodo durante el cual el expediente hubiera quedado suspendido, debido a la necesidad de que el reclamante subsane los errores acumulados en el momento de la presentación de la documentación.

Se deja constancia, no obstante, de que según la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades aseguradoras, los servicios de atención al cliente disponen de un plazo máximo de DOS MESES para contestar a las quejas y reclamaciones, pese a lo cual, MERIDIANO se compromete a contestar en el indicado plazo de UN MES.

¿QUÉ PUEDO HACER SI NO ESTOY CONFORME CON LA RESOLUCIÓN EMITIDA?

MERIDIANO pone a su disposición, como una segunda instancia opcional, al Defensor del Cliente, órgano ajeno a la entidad que actúa con independencia y total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Los datos de contacto del Defensor del Cliente son:

D.A. Defensor S.L.

Dirección: C/ Velázquez, 80, 1º D - 28001 Madrid

Teléfono: 91 310 40 43 • Fax: 91 308 49 91

e-mail: reclamaciones@da-defensor.org

Están excluidas de tramitación por el Defensor del Cliente:

- Las realizadas por terceros perjudicados, entendidos éstos dentro del ámbito de responsabilidad civil.
- Aquellas en las que el importe reclamado excede de 50.000 €.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento adoptado por cualquiera de las instancias anteriormente citadas o transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación sin haber obtenido respuesta, podrá usted formular reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sito en Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid, disponiendo del formulario y toda la información al respecto en la web www.dgsfp.mineco.es (Telf.: 913 39 71 01 - 952 24 99 82).

PROCEDIMIENTO INTERNO

El procedimiento descrito en este folleto se encuentra detallado en el Reglamento para la Defensa del Asegurado de MERIDIANO.

NORMATIVA APLICABLE

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero
- Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo (BOE n° 72, de 24 de marzo de 2004).
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales