

GRUPO DIVINA PASTORA
divinapastora
seguros

Gobernanza:
Política de quejas y reclamaciones

INDICE:

1. Introducción.....	3
2. Principios generales	3
3. Definiciones	4
4. Política.....	4
5. Revisión.....	6

1. Introducción

La política de quejas y reclamaciones de la Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, mutualidad de previsión social a prima fija y su filial Divina Pastora Seguros Generales tiene como finalidad dotar de transparencia y calidad el servicio que ha de darse al cliente cuando se queja o reclama, es decir, se siente insatisfecho. Está orientada a una mejor asistencia al cliente o sus causahabientes de forma eficaz y eficiente.

El objetivo de nuestra política es facilitar una resolución objetiva y efectiva de las quejas y reclamaciones de nuestros clientes (tomadores y asegurados), sus beneficiarios o los derechohabientes de todos ellos a fin de garantizar la satisfacción y fidelización de los mismos, dando las explicaciones oportunas y necesarias, incluyendo la petición de disculpas en su caso o estimación pertinente de su queja/reclamación.

Estamos al servicio de nuestros clientes y sus quejas/reclamaciones nos dan una oportunidad para corregir y mejorar nuestros servicios y prestaciones.

Un buen tratamiento de las quejas y reclamaciones nos ayuda a conocer nuestros errores, a corregirlos y dotar de mayor satisfacción a nuestros clientes, dándonos la oportunidad de examinar de nuevo la cuestión planteada, cosa que no sucede cuando el cliente plantea su reclamación en organismos públicos tanto administrativos como judiciales o se da directamente de baja.

Una correcta gestión de las quejas y reclamaciones debe contemplarse como una tendencia estratégica de mejora continua que redundará en un claro beneficio para la entidad proporcionando la satisfacción del cliente y disminuyendo las reclamaciones que puedan plantearse ante otros organismos y que, sin duda, supondrán un mayor impacto reputacional y económico.

2. PRINCIPIOS GENERALES

La política de quejas y reclamaciones se basará en los siguientes principios:

- **Transparencia:** Informar sobre donde y como reclamar. Que sea conocido por los clientes, el personal y cualquier parte interesada.
- **Accesibilidad:** implantación de un lenguaje claro y sencillo para el tratamiento de las quejas.
- **Respuesta:** Dar una respuesta diligente y en el menor tiempo posible. Todas las quejas y reclamaciones serán atendidas con profesionalidad. Solucionemos los problemas de nuestros clientes y si no podemos hacerlo, razonemos y motivemos adecuadamente para que lo entiendan. Tratamos las quejas irrazonables de manera razonable, ponderando distintos aspectos de la contratación, trayectoria del asegurado en cuanto al trámite de prestaciones, etc.
- **Objetividad:** Tratar las quejas y reclamaciones de la manera más clara y objetiva. Solucionemos los problemas de nuestros clientes y si no podemos hacerlo, razonemos y motivemos adecuadamente la resolución para que el cliente lo entienda.
- **Eficiencia:** Reducir costes para el cliente y para la empresa: fomentar el uso de una dirección de correo electrónico.
- **Confidencialidad** en el tratamiento.
- **Mejora continua** como objetivo permanente de actuación de la entidad y de sus departamentos. Formamos a nuestros empleados para tratar adecuadamente las quejas.

3. DEFINICIONES

- **Queja:** declaración de insatisfacción realizada por un tomador del seguro, asegurado, beneficiario o causahabiente de cualquiera de ellos referidas al funcionamiento de los servicios prestados por la entidad o por sus agentes exclusivos, motivadas por demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de cualquier entidad aseguradora del Grupo Divina Pastora Seguros.
- **Reclamación:** declaración de insatisfacción o protesta realizada por los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios o causahabiente de cualquiera de ellos que pongan de manifiesto hechos concretos de la entidad aseguradora o de sus agentes con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, o supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y deriven de presuntos incumplimientos en la relación de aseguramiento, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

4. POLÍTICA

Si hay alguna razón por la que Divina Pastora Seguros no ha respondido conforme se esperaba, agradecemos el tiempo que nuestros clientes dedican a comunicar su queja o reclamación para entender su problema, dar una respuesta y mejorar en el servicio o en los productos porque queremos un servicio transparente y de confianza.

a) Cómo puede contactar con Divina Pastora Seguros.

Nuestro compromiso es estar cerca de nuestros clientes, estableciendo cauces sencillos y rápidos para atenderlos.

Por ello, Divina Pastora Seguros dispone de un Servicio de Atención al Cliente en el 9631 13340, una dirección de correo electrónico: atencion.clientes@divinapastora.com y una red de oficinas por toda España con profesionales al servicio de nuestros clientes.

Intentamos que el cliente tenga claro dónde y como informarse de nuestros servicios y productos y como quejarse por cualquier contratiempo o problema relacionado con las pólizas, los servicios, las oficinas, los mediadores o por cualquier otra circunstancia. Por ello, todos los canales de comunicación son informados en nuestros productos y servicios.

b) Cómo gestionamos las quejas y reclamaciones.

Las personas que trabajamos en Divina Pastora escuchamos a nuestros clientes y estamos formados para entender y resolver las quejas y reclamaciones de manera rápida y eficiente.

Las quejas deben procesarse con prontitud y siempre que sea posible, las protestas verbales deben ser inmediatamente tratadas y resueltas, siendo en este sentido el primer canal de comunicación el servicio de atención al cliente tanto telefónico como directamente en las distintas oficinas.

Si el cliente no queda satisfecho con la solución dada a su queja o reclamación, siempre podrá dirigirse por escrito al Departamento de Atención al Asegurado por los siguientes cauces:

- Personalmente mediante su entrega en cualquiera de las oficinas de Divina Pastora Seguros.
- Por correo electrónico a: reclamaciones@divinapastora.com
- Por correo postal remitido al Apartado de correos 1280, 46080 Valencia, con la referencia "Departamento de Atención al Asegurado".

El Departamento de Atención al Asegurado acusará recibo de las mismas y resolverá motivadamente en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.

Para una mayor facilidad, en nuestra intranet, ponemos a disposición de nuestros empleados una guía rápida y un formulario para la presentación de la queja o reclamación que pueda ayudar al cliente para la presentación de sus quejas y reclamaciones. Y si desea más información, tiene a su disposición tanto la hoja informativa como el reglamento del departamento de atención al asegurado.

El Departamento de Atención al Asegurado registra todas las quejas y reclamaciones que le son tramitadas. De este modo podemos averiguar los errores más frecuentes y analizar las causas que los han podido producir. Informamos a los departamentos correspondientes de las resoluciones a favor de los clientes y potenciamos que se corrijan las situaciones en aras de una mayor satisfacción y fidelización de nuestros clientes.

Todos los empleados de Divina Pastora debemos tener vocación de servicio al cliente.

Como principio clave, entendemos que todas las quejas que nos presentan pueden estar justificadas y ser razonables pero ello no significa que todas sean aceptadas. No aceptamos aquellas quejas que son obviamente irracionales.

Divina Pastora Seguros agradecerá siempre al cliente el tiempo que nos está dedicando y se compromete a informarle de los pasos de su reclamación y asegurarse de que su reclamación ante el Departamento de Atención al Asegurado no se alargue más de lo estrictamente necesario.

5. REVISIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 41.3 de la Directiva de Solvencia II, la presente política será revisada anualmente y siempre que se produzca un cambio significativo en el sistema o en la normativa de aplicación que obligue a ello.