

Generali Luxembourg siempre se esfuerza por ofrecer a sus clientes productos y servicios de calidad. No obstante, si encuentran dificultades y desean expresar su insatisfacción, pueden recurrir al sistema de gestión y tramitación de reclamaciones establecido por la empresa.

El objetivo de este sistema es gestionar las reclamaciones de los clientes de forma eficaz, transparente y equitativa, de acuerdo con la normativa vigente.

Este documento es un resumen del procedimiento interno vigente. También describe cómo presentar una queja a Generali Luxembourg y cómo la Compañía tratará la queja.

Cualquier información adicional puede obtenerse, de forma gratuita, solicitándola a su contacto habitual o enviando un correo electrónico a contact@generali.lu.

1. ¿Qué es una reclamación?

Una reclamación es una expresión de insatisfacción por parte de un cliente ("Reclamante") con respecto a un mal funcionamiento de la Compañía en relación con su organización general o con el contrato de seguro o el servicio de seguro que la Compañía ha prestado o no ha prestado.

La reclamación debe distinguirse de una simple solicitud de ejecución del contrato o de simples peticiones de información o explicaciones.

Una queja no se considera reclamación si se resuelve a más tardar el primer (^{1er}) día hábil siguiente al de su recepción, siempre que la solución propuesta por la Compañía haya sido aceptada por el reclamante.

2. ¿Dónde y cómo enviar una queja?

Para cualquier reclamación, el demandante puede dirigirse a su persona de contacto habitual (intermediario de seguros). También puede dirigir su reclamación, por escrito, a Generali Luxembourg:

Por correo: Generali Luxembourg Service Réclamations 2b rue Nicolas Bové L-1253 Luxembourg	Por correo electrónico: reclamation@generali.lu	En línea en el sitio web de Generali Luxembourg (sección " Contacto ")
---	--	---

Debe redactarse en la lengua del contrato de seguro (la lengua utilizada para la celebración y ejecución del contrato).

Debe indicar al menos la identidad del suscriptor o suscriptores, el nombre del producto contratado, el número del contrato de seguro en cuestión y una descripción precisa de los hechos que dan lugar a la reclamación.

3. ¿Cómo se gestiona una reclamación en Generali Luxembourg?

Cada reclamación recibida por la empresa se inscribe en un registro electrónico centralizado.

La Compañía se compromete a acusar recibo de la reclamación del demandante por escrito en un plazo no superior a diez (10) días hábiles desde su recepción, salvo que el propio demandante reciba la respuesta dentro de este plazo.

En su caso, la carta de acuse de recibo de la reclamación informará al demandante sobre:

- el procedimiento de reclamación (tipo de información que debe proporcionar el reclamante, identidad y datos de contacto del departamento encargado de la reclamación),
- el procedimiento que se seguirá para tramitar la reclamación (calendario indicativo del plazo de tramitación de la reclamación).

La Compañía se compromete a proporcionar al reclamante una respuesta a su reclamación en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de recepción de su reclamación, salvo cuando la complejidad de la misma requiera un análisis más importante, en cuyo caso indicará las causas del retraso y la fecha previsible de su respuesta.

Cuando la respuesta dada por el servicio encargado de la reclamación satisface al reclamante, se cierra el expediente.

Cuando el reclamante no haya recibido una respuesta o una respuesta satisfactoria por parte del servicio encargado de la reclamación, tiene la posibilidad de presentar su reclamación ante la Dirección de Generali Luxemburgo, por correo, en la siguiente dirección

Generali Luxemburgo
A la atención de la Dirección
2b rue Nicolas Bové
L-1253 Luxemburgo

Si la respuesta proporcionada por la Dirección de Generali Luxembourg no ha sido satisfactoria para el reclamante, éste podrá recurrir al procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos que se menciona a continuación, sin perjuicio de su derecho a emprender acciones legales o a recurrir a la mediación.

4. ¿Cómo utilizar el procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos en el Commissariat aux Assurances à Luxembourg (CAA)?

ANTES DE ENTRAR EN EL CAA

El inicio del procedimiento de resolución extrajudicial de reclamaciones de la CEA está sujeto a la condición de que la reclamación haya sido presentada por escrito a la Compañía con antelación y que el reclamante no haya recibido una respuesta o una respuesta satisfactoria en el plazo de noventa (90) días desde el envío de la reclamación.

¿ES ADMISIBLE LA SOLICITUD?

La solicitud no será admisible en los siguientes casos:

- cuando el crédito ya ha sido objeto de una decisión judicial o de un laudo arbitral, en Luxemburgo o en el extranjero;
- cuando un tribunal o un árbitro, ya sea luxemburgués o extranjero, conozca la demanda;
- cuando se presenta una reclamación ante un organismo distinto del CAA, en Luxemburgo o en el extranjero, para la resolución extrajudicial de reclamaciones;
- cuando la solicitud no se haya presentado en el plazo de un año a partir de la fecha en que el solicitante haya presentado una reclamación a la Compañía;
- cuando la reclamación se refiera a la política comercial de la empresa;
- cuando el siniestro se refiera a un producto o servicio que no sea un producto o servicio asegurado;
- cuando la solicitud es abusiva, fantasiosa o vejatoria;
- cuando la solicitud no proceda de un tomador, de un beneficiario de un contrato de seguro, de un asegurado o de un tercero perjudicado en una acción directa contra una empresa de seguros;
- cuando la reclamación presentada ante la Compañía y la solicitud presentada ante el CAA difieren en cuanto a sus objetos y/o motivos.

¿CÓMO SE COGE EL CAA?

La solicitud de solución extrajudicial debe presentarse en luxemburgués, alemán, francés o inglés en forma escrita, es decir:

- por correo a la dirección del CAA (7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburgo),
- por fax al CAA (+352 22 69 10),
- por correo electrónico (reclamation@caa.lu),
- en línea en el sitio web del CAA (formulario FR, EN, DE).

Para presentar una reclamación que contenga toda la información necesaria, el reclamante debe rellenar el formulario de solicitud de resolución extrajudicial de una reclamación y adjuntar los documentos requeridos.

LAS CONCLUSIONES DEL CAA

Las conclusiones razonadas del CAA no son vinculantes para las partes, que, tras haber aprovechado un periodo razonable de reflexión, son libres de aceptarlas o rechazarlas.

Si las partes no llegan a un acuerdo tras la emisión de la conclusión razonada del CAA, tienen la posibilidad de llevar el asunto a los tribunales.

PARA MÁS INFORMACIÓN

La resolución extrajudicial de reclamaciones se rige por el Reglamento del CAA nº 19/03 de 26 de febrero de 2019 disponible en la web del CAA: <http://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>.

5. ¿Qué otros derechos tienen los clientes?

Seguir el procedimiento de gestión y tramitación de reclamaciones resumido anteriormente no priva a los clientes de su derecho a emprender acciones legales o a recurrir a la mediación.

Los clientes también pueden dirigirse al organismo u organismos cuyos datos de contacto aparecen en la documentación contractual relativa al producto de seguro contratado.

Este documento es accesible y está disponible en el sitio web de Generali Luxembourg (www.generaliluxembourg.com).

Fecha de actualización: 24/02/2020