

NOTA INFORMATIVA SOBRE LAS INSTANCIAS DE TRAMITACIÓN EXTRAJUDICIAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Por la presente os comunicamos la implementación del Centro de Reclamaciones que tiene como objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones que efectúen nuestros clientes cuando no estén de acuerdo con nuestro servicio ya sea en la Compañía de Vida como en la de Generales y cuyo procedimiento está definido en el Reglamento de Defensa del Cliente que está en la Intranet y en la Web de la Compañía.

Nuestro Compromiso con el Servicio

Prosperity, S.A. de Seguros de Vida y Pensiones y Prosperity S.A. de Seguros Generales disponen de un **Centro de Reclamaciones** además de un **Defensor del Cliente**, para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de los mismos, podrán someter indistintamente sus quejas y reclamaciones:

- Al **Centro de Reclamaciones** mediante:

correo dirigido al domicilio de la entidad : Tarragona, 161-08014
Barcelona
teléfono : 932 928 181
fax : 933 252 613
correo electrónico :
centro_reclamaciones@prosperity.es

- Al **Defensor del Cliente** mediante:

correo dirigido a: D.A.DEFENSOR CONVENIO PROFESIONAL S.L.,
Zurbano, 10, 2ª planta - 28010 Madrid
teléfono : 913 104 043
fax : 913 084 991
correo electrónico : reclamaciones@da-defensor.org

- Las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes, serán atendidas y resueltas en el plazo de dos meses desde su presentación en el Centro de Reclamaciones, o en su caso, Defensor del Cliente.
- En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento adoptado por cualquiera de las instancias anteriormente citadas, o si ha transcurrido el plazo de dos meses sin haber obtenido una respuesta, el reclamante podrá formular su queja o reclamación ante el

Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones

mediante escrito dirigido al domicilio: Pº de la Castellana, 44, 28046 MADRID.

El Reglamento para la Defensa del Cliente de Prosperity, S.A de Seguros de Vida y Pensiones y de Prosperity, S.A. de Seguros Generales, por el que se regula el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones, la actividad y procedimientos del Centro de Reclamaciones y del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ellos, se encuentra a disposición de los usuarios en las oficinas de la entidad. También se podrá tener acceso a dicho Reglamento en la página web: www.prosperity.es, o a través de su mediador.

La normativa legal aplicable a la protección del cliente es la siguiente:

- La Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero; El Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero; la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.
- La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- La Ley 30/1995 de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, así como su reglamento de desarrollo.
- El Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, así como su reglamento de desarrollo.

Asimismo, os informamos de que nuestros mediadores podrán acceder a través de:

http://www.prosperity.es/prosperity/mediadores/login_mediadores.asp

dentro del menú Area Mediadores – Documentación – Defensa del Cliente

Nuestros clientes accederán a través de:

<http://www.prosperity.es>, dentro de Centros de Servicio al Cliente.