

Nuestro protocolo de reclamaciones

versión marzo 2025

1. INTRODUCCIÓN

En InShared no nos gustan los procedimientos complicados, las condiciones poco claras y los costes imprecisos. No queremos enviar a nadie de un sitio a otro ni escondernos detrás de la letra pequeña. Si no está satisfecho, siempre intentamos resolver las cosas juntos primero y pensamos que en la medida de lo posible contigo.

Pero muy a veces eso no funciona y entonces existe el procedimiento interno de reclamaciones.

¿CÓMO FUNCIONA?

A continuación, puede comentar su queja con alguien que aún no sabe nada del asunto: el tramitador de quejas. Este será su punto de contacto habitual, para que no tenga que contar su historia una y otra vez. A continuación, el Gestor de Quejas preguntará al empleado de InShared cómo lo ve y llegará a una valoración. ¿No está de acuerdo? Entonces le indicaremos a qué Instituto de Reclamaciones externo puede dirigirse.

Pero probablemente no llegue tan lejos.

Y como queremos aprender de su queja, la analizaremos para mejorarla. Este Protocolo de Quejas le explica cómo lo hacemos.

2. DEFINICIONES

InShared: InShared Nederland B.V., proveedor de servicios financieros en Hoevelaken, K.v.K. número 32141068 y registrado en la AFM y la DNB. InShared es también un nombre comercial de Achmea Schadeverzekeringen N.V.

Queja: cualquier expresión de insatisfacción, que no puede resolverse en contacto normal con InShared.

Responsable de la denuncia: el miembro del personal que recibe la denuncia y la tramita según el procedimiento establecido en este protocolo. El tramitador de la queja aún no sabe nada del asunto.

Procedimiento de reclamación: la forma en que tramitamos su reclamación.





3. PROCEDIMIENTO INTERNO DE RECLAMACIÓN

3.1 PROCEDIMIENTO INTERNO DE RECLAMACIÓN

FASE	PERIODO DE REACCIÓN	ARTÍCULO	EXPLICACIÓN
Presenta una denuncia	2 días laborables		En el plazo de dos días laborables recibirá un acuse de recibo del gestor de reclamaciones. Le comunicarán si su queja puede tramitarse y cuánto tardará en recibir una respuesta sustantiva. En principio, en un plazo de 14 días.
			¿Es posible que no se tramite su que ja? Se le explicará por qué y a dónde puede dirigirse en caso necesario.
El responsable de la denuncia lleva a cabo una investigación	N/A		Para hacerse una buena idea de la situación, el Gestor de Quejas recabará toda la información tanto de usted como del empleado de InShared. Por lo tanto, es posible que se le solicite información adicional. Si la investigación se prolonga más de lo previsto, recibirá un aviso de aplazamiento.
Encontramos una solución a su reclamación	Nuestro punto de partida son 14 días (y un máximo de 12 semanas)		Una vez concluida la investigación, el responsable de quejas verá si hay una buena solución a su queja. Por ejemplo, un acuerdo conjunto.
El tramitador de quejas se posiciona	Nuestro punto de partida son 14 días (y un máximo de 12 semanas)		¿No es posible llegar a esa solución o acuerdo? En ese caso, el gestor de reclamaciones adoptará una postura definitiva y se le comunicará dicha decisión.

3.2 ¿QUIÉNES SON ADMITIDOS AL PROCEDIMIENTO INTERNO DE RECLAMACIÓN?

321 El procedimiento de reclamación está abierto al tomador del seguro, asegurado, beneficiario y/o superviviente. Es la persona que reclama una prestación o indemnización a la aseguradora.

3.3 ¿CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA?

- 3.3.1 Las quejas pueden presentarse por escrito o digitalmente.
 - ✓ Enviando un correo electrónico aklachtenman@inshared.nl
 - ✓ Rellenando nuestro formulario de reclamaciones en el sitio web
 - Enviando una carta a Klachtenman InShared, PO Box 408, 3830 AL Leusden
- Como mínimo, pon tu nombre y tu relación o número de reclamación en tu queja. Exponga lo más claramente posible con qué no está de acuerdo y cuál cree que sería una solución justa.

3.4 ¿CUÁNTO TIEMPO SE TARDA EN TRAMITAR UNA QUEJA?

34.1 El gestor de reclamaciones le enviará un acuse de recibo en el plazo de 2 días laborables y registrará su reclamación.





- 342 El responsable de la tramitación de la queja le comunicará en el acuse de recibo cuándo recibirá una respuesta sustantiva. En principio, en un plazo de 14 días. ¿Tardará más? Entonces se le informará.
- 34.3 En cualquier caso, el responsable de tramitar las quejas responderá en cuanto al fondo en un plazo de 12 semanas a partir de la recepción de la queja.

3.5 CUANDO (NOSOTROS MISMOS) NO NOS HACEMOS CARGO DE UNA QUEJA

No le mandaremos de la cuneta. Pero hay casos en los que no tramitamos (nosotros mismos) una queja. Por ejemplo, si:

- 35.1 Usted se queja de una conducta de InShared de la que ya se ha quejado anteriormente y esa queja ya ha sido evaluada por nosotros.
- La reclamación se refiere a un litigio que el KiFiD, otro organismo de resolución de litigios o un tribunal civil ya está tratando o ha tratado.
- 353 Usted tiene una queja sobre el tratamiento, el tiempo de procesamiento o la presentación de informes por parte de un socio externo de InShared, como reparadores de daños y oficinas de asistencia jurídica contratadas en virtud de nuestro seguro de defensa jurídica. Estos tienen sus propios procedimientos internos de reclamación, a los que puede acudir.

3.6 ¿CÓMO FUNCIONA LA TRAMITACIÓN DE UNA DENUNCIA?

Como aseguradora digital, nos comunicamos básicamente por correo electrónico. ¿Prefiere llamar de todos modos? Por supuesto. Evidentemente, nos tomamos muy en serio su reclamación y, si usted mismo ha ideado la solución deseada, el gestor de reclamaciones siempre verá si podemos hacerla realidad.

- 3.6.1 Nos comunicamos por correo, a menos que desee llamar.
- 3.62 El responsable de la denuncia investiga a fondo la denuncia.
- 363 El gestor de reclamaciones puede recabar más información de usted y/o de las personas pertinentes de la organización (como el gestor de reclamaciones, el personal, los jefes de equipo, etc.).
- 36.4 El gestor de reclamaciones propondrá una solución si es posible o enviará su solución a InShared.
- 365 Si el procedimiento de denuncia no da lugar a una resolución, el responsable de la denuncia tomará una decisión de fondo.

3.7 ¿CÓMO ADOPTA UNA DECISIÓN EL GESTOR DE RECLAMACIONES?

No queremos que se quede con preguntas al final del Procedimiento de Reclamación. Por ello, el tramitador de quejas abordará todos los aspectos de su queja en la posición final.

- 37.1 El gestor de reclamaciones responde a todos los aspectos mencionados en la reclamación.
- 372 El Gestor de Denuncias adopta una de las siguientes posiciones:
 - Su reclamación se acepta
 - Se estima parcialmente su reclamación
 - Su reclamación es rechazada
- 37.3 El gestor de reclamaciones le informará de su decisión por escrito (por correo electrónico), claramente motivada y en un lenguaje comprensible.





- 37.4 Si el gestor de reclamaciones no acepta su reclamación (en su totalidad), le recordará que puede presentar una reclamación en el plazo de tres meses ante el Instituto de Reclamaciones de Servicios Financieros, apartado de correos 93257, 2509 AG 'S-GRAVENHAGE y remitiendo al sitio web: www.kifid.nl.
- 375 El responsable de quejas le recordará que en muchos casos puede llevar su queja a los tribunales. Para ello, visite www.rechtspraak.nl.

3.8 ¿CUÁNDO CERRAMOS UNA RECLAMACIÓN?

- 3.8.1 El responsable de quejas archivará su queja:
 - a. si retira su denuncia
 - b. si se resuelve su reclamación
 - c. si su reclamación no es tramitada por InShared (ella misma) (sección 3.6 de este protocolo)
 - d. si el Gestor de Reclamaciones ha adoptado alguna de las posiciones establecidas en la sección 3.7.2 de este protocolo.

4. ANÁLISIS E INFORMES

No se queja por nada. Aunque hacemos todo lo posible por evitar las quejas, obviamente no siempre lo conseguimos. Queremos aprender de cada queja para poder mejorar en el futuro. Por eso registramos y notificamos todas las quejas que recibimos. Analizamos estos informes para averiguar cómo podemos mejorar nuestros procesos. También evaluamos todas las quejas tramitadas y, si hay aspectos que mejorar, los cambiamos en nuestra organización.

5. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA EVALUACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Si no está de acuerdo con la evaluación final de su reclamación tras el procedimiento interno de reclamación, puede presentarla ante el KiFiD en un plazo de 3 meses a partir de la decisión sobre la reclamación interna.

Por tanto, sólo podrá hacerlo si antes ha seguido íntegramente nuestro procedimiento interno de reclamaciones. Si lo hace, pero su queja no se resuelve, siempre le informaremos de los posibles pasos a seguir si no está de acuerdo con nuestra decisión final. Y que puede presentar su queja al Comité de Disputas de KiFiD en un plazo de 3 meses. Entonces podrá optar por un dictamen vinculante o no vinculante del Comité de Disputas.

En principio, un dictamen vinculante del KiFiD será vinculante para usted y para nosotros. Por tanto, tras un dictamen vinculante, usted y nosotros sólo tenemos la opción de que sea revisado por el tribunal en situaciones muy excepcionales. Usted y nosotros podemos recurrir al Comité de Apelación del KiFiD, pero sólo si la reclamación afecta a un importe igual o superior a € 25.000. O si el Comité de Disputas o el presidente del Comité de Apelaciones han concedido permiso para presentar dicho recurso por otros motivos.

¿Pide usted al KiFiD un dictamen no vinculante? Entonces ni usted ni nosotros estaremos obligados por él. En principio, usted y nosotros podemos llevar el conflicto a los tribunales. En principio, usted y nosotros no podemos presentar un recurso ante el Comité de Apelación del KiFiD a menos que el Comité de Conflictos o el presidente del Comité de Apelación hayan concedido permiso para presentar dicho recurso.

