

Nuestro protocolo de quejas y reclamaciones

versión marzo 2025

1. INTRODUCCIÓN

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

Pero hay veces que no funciona y entonces hay un procedimiento interno de quejas y/o reclamaciones.

¿CÓMO FUNCIONA?

En ese caso puedes comentar tu queja con el Tramitador de Quejas: es alguien que aún no conoce el asunto, por lo que tendrá una visión nueva y objetiva. Este será tu punto de contacto habitual, para que no tengas que contar tu historia una y otra vez. A continuación, el Tramitador de Quejas preguntará al empleado de InShared cómo lo ve y entonces tomará una decisión. ¿No estás de acuerdo? Entonces te indicaremos a qué Organismo de Reclamaciones externo puedes dirigirte.

Pero probablemente no llegue tan lejos.

Y como queremos aprender de tu queja, la analizaremos para mejorar. Este Protocolo de Quejas te explica cómo lo hacemos.

2. DEFINICIONES

InShared: InShared Nederland B.V., proveedor de servicios financieros en Leusden, K.v.K. número 32141068. registrado en la AFM (Autoridad holandesa de Mercados Financieros). InShared es también un nombre comercial de Achmea Schadeverzekeringen N.V. una compañía holandesa de seguros generales, debidamente autorizada y registrada en el Banco Central Holandés -DNB (De Nederlandse Bank) y la AFM.

Queja: cualquier expresión de insatisfacción, que no puede resolverse en la comunicación habitual con InShared.

Tramitador de Quejas: el miembro del personal que recibe la queja y la tramita según el procedimiento establecido en este protocolo. El tramitador de quejas no tiene ningún conocimiento previo del asunto.

Procedimiento de reclamaciones: la forma en que tramitamos tu queja o reclamación.

3. PROCEDIMIENTO INTERNO

3.1 RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO INTERNO

| FASE | PERIODO DE RESPUESTA | EXPLICACIÓN |
|--|---|---|
| Se recibe una queja | 2 días laborables | <p>En el plazo de dos días laborables recibirás un acuse de recibo del Tramitador de Quejas. Te comunicará si tu queja puede tramitarse y cuánto tardarás en recibir una respuesta motivada. En principio, en un plazo de 14 días.</p> <p>¿Es posible que no se tramite tu queja? Te explicaremos por qué y a dónde puedes dirigirte en caso necesario.</p> |
| El Tramitador de Quejas lleva a cabo una investigación | N/A | <p>Para hacerse una idea clara de la situación, el Tramitador de Quejas recabará toda la información, tanto de ti como del empleado de InShared. Por lo tanto, es posible que te solicite información adicional. Si la investigación se prolonga más de lo previsto, recibirás un aviso de aplazamiento.</p> |
| Buscamos una solución a tu reclamación | Nuestro punto de partida son 14 días (y un máximo legal de 8 semanas) | <p>Una vez concluida la investigación, el Tramitador de Quejas verá si hay una solución satisfactoria a tu queja. Por ejemplo, un acuerdo.</p> |
| El Tramitador de Quejas toma una decisión | Nuestro punto de partida son 14 días (y un máximo legal de 8 semanas) | <p>¿No es posible llegar a esa solución o acuerdo? En ese caso, el Tramitador de Quejas adoptará una postura definitiva y te comunicará dicha decisión.</p> |

3.2 ¿QUIÉNES PUEDEN ACCEDER AL PROCEDIMIENTO INTERNO DE RECLAMACIÓN?

321 El Procedimiento de Reclamación está disponible para cualquier persona que haya contratado un seguro con InShared, así como el asegurado, y el beneficiario.

3.3 ¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACION?

331 Las quejas pueden presentarse enviando un correo electrónico a quejas@inshared.es.
 O Enviando una carta a: Quejas y Reclamaciones InShared, PO Box 408, 3830 AL Leusden.

332 Como mínimo, en tu queja debes indicar tu nombre completo, y DNI, NIE o Pasaporte, así como el número de siniestro (en su caso).
 Explica lo más claramente posible con qué no estás de acuerdo y cuál crees que sería una solución justa.

3.4 ¿CUÁNTO TIEMPO SE TARDA EN TRAMITAR UNA QUEJA?

34.1 El Tramitador de Quejas te enviará un acuse de recibo en el plazo de 2 días laborables y registrará tu queja o reclamación.

- 342 El Tramitador de Quejas te comunicará en el acuse de recibo cuándo recibirás una respuesta motivada. En principio, en un plazo de 14 días. ¿Tardará más? Entonces te informará de ello.
- 343 En cualquier caso, el Tramitador de Quejas responderá en cuanto al fondo en un plazo máximo de 8 semanas a partir de la recepción de la queja.

3.5 CUANDO NO ATENDEMOS (NOSOTROS MISMOS) UNA QUEJA

No te mandaremos de un sitio a otro. Pero hay casos en los que no tramitamos (nosotros mismos) una queja. Por ejemplo, si:

- 351 Tu queja es sobre una conducta de InShared de la que ya has presentado queja anteriormente y ya ha sido evaluada y respondida por nosotros.
- 352 La reclamación se refiere a un desacuerdo que otro organismo de resolución de conflictos o un tribunal civil ya está tratando o ha tratado.
- 353 Tienes una queja sobre la atención, el tiempo de gestión o el servicio prestado por parte de un colaborador de InShared, como reparadores de daños y abogados intervinientes en virtud de nuestro seguro de defensa jurídica. Estos tienen sus propios procedimientos internos de reclamación, a los que puedes acudir.

3.6 ¿CÓMO FUNCIONA LA TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA?

Como aseguradora digital, nos comunicamos online y por correo electrónico. Evidentemente, nos tomamos muy en serio tu queja o reclamación y, si tú mismo nos propones una solución, el Tramitador de Quejas siempre verá si podemos hacerla realidad.

- 361 Nos comunicamos por correo electrónico.
- 362 El Tramitador de Quejas investiga a fondo la queja o reclamación.
- 363 El Tramitador de Quejas puede recabar más información de ti y/o de las personas pertinentes de la organización (como el tramitador de siniestros, resto del personal, los jefes de equipo, etc.).
- 364 El Tramitador de Quejas propondrá una solución si es posible o enviará tu solución propuesta a InShared.
- 365 Si el procedimiento no da lugar a una resolución, el Tramitador de Quejas tomará una decisión motivada.

3.7 ¿CÓMO ADOPTA UNA DECISIÓN EL TRAMITADOR DE QUEJAS?

No queremos que te quedes con preguntas al final del Procedimiento de Queja o Reclamación. Por ello, el Tramitador de Quejas abordará todos los aspectos de tu queja en su decisión final.

- 371 El Tramitador de Quejas responde a todos los aspectos mencionados en la reclamación.
- 372 El Tramitador de Quejas adopta una de las siguientes posiciones sobre tu queja:
- Se acepta
 - Se acepta parcialmente
 - Se rechaza
- 373 El Tramitador de Quejas te informará de su decisión por escrito (por correo electrónico), claramente motivada y en un lenguaje comprensible.

374 Si el Tramitador de Quejas no acepta tu reclamación (en su totalidad), te recordará que puedes presentar una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). Para interponer dicha reclamación, deberás acreditar que la resolución a tu queja ha sido contraria a tu solicitud o no se ha producido en el plazo de un mes desde la presentación de la misma, si tienes la condición de consumidor y 2 meses en el resto de los supuestos. Los datos de contacto son: Servicio de Reclamaciones – Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ("DGSFP") - Paseo de la Castellana, 44-28046 Madrid <https://www.sededgsfp.gob.es/es/Paginas/Procedimiento.aspx?pr=14>

Teléfono: 952 24 99 82

375 El Tramitador de quejas te recordará que puedes llevar tu queja a los tribunales. Para ello, visita <https://www.administraciondejusticia.gob.es/como-resolver-un-conflicto>

3.8 ¿CUÁNDO CERRAMOS UNA RECLAMACIÓN?

381 El Tramitador de quejas archivaré tu queja:

- a. si retiras tu queja
- b. si se resuelve tu queja
- c. si tu queja no es tramitada por InShared (ella misma) (sección 3.5 de este protocolo)
- d. si el Tramitador de Quejas ha adoptado alguna de las posiciones establecidas en la sección 3.7.2 de este protocolo.

4. ANÁLISIS E INFORMES

Tu queja no cae en saco roto. Aunque hacemos todo lo posible por evitar las quejas, obviamente no siempre lo conseguimos. Queremos aprender cuando se producen 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 ESTÁS DE ACUERDO CON LA EVALUACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Si no estás de acuerdo con la decisión final de tu queja tras el procedimiento interno de reclamación, puedes acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ("DGSFP"). Paseo de la Castellana, 44-28046 Madrid 28046.

Por tanto, sólo podrás hacerlo si antes has seguido íntegramente nuestro procedimiento interno de reclamaciones y no estás de acuerdo con nuestra decisión final, siempre te informaremos de los posibles pasos a seguir. Para interponer reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) deberás acreditar que la resolución a tu queja ha sido contraria a tu solicitud o no se ha resuelto en el plazo de un mes desde la presentación de la misma, <https://www.sededgsfp.gob.es/es/Paginas/Procedimiento.aspx?pr=14>

Concluirá con un informe final del Servicio de Reclamaciones que se notificará tanto a ti como a nosotros. Dicho informe no tiene carácter vinculante.