

Presentación de una queja

En Globality Health, estamos comprometidos con nuestros clientes en ofrecerles nuestros productos y servicios de la más alta calidad. Es por ello, que le invitamos a que nos notifique cualquier problema o incidencia con la que se pueda encontrar, permitiéndonos poner todos los medios a nuestro alcance para solucionarla, así como realizar las mejoras necesarias de cara al futuro. Si desea presentar una queja, nos encargaremos de que la misma se resuelva de la manera más rápida y equitativamente posible.

Cómo formular una queja

Si desea presentar una queja, le agradeceríamos que en primer lugar se ponga en contacto con su interlocutor habitual en Globality Health quien en primera instancia se encargará de gestionar la misma. Como alternativa, puede remitir su queja por correo electrónico, carta o fax, directamente a nuestro Equipo de Gestión de Reclamaciones, cuyos datos de contacto se indican en el parte de más abajo.

Recordarle que, si desea comunicarnos su queja telefónicamente, puede hacerlo, agradeciéndole que igualmente, nos remita la misma por escrito contribuyendo a que podamos gestionarla de la manera más eficaz y rápida posible.

Qué necesitaremos para resolver su queja

Para ayudarnos a analizar su queja y solucionarla a la mayor brevedad posible, le pediremos que nos proporcione la siguiente información:

- Una explicación detallada de los motivos de su queja
- Su solicitud con respecto a la misma que nos ayude a entender mejor lo que necesita de nosotros
- Sus datos de contacto, incluyendo el número de teléfono y la dirección de correo electrónico
- Su número de póliza

Lo que haremos para resolver su queja

Una vez que contacte con nosotros, haremos todo lo posible por resolver su queja a la mayor brevedad posible.

Acusaremos recibo de su queja en un plazo de dos días hábiles y le facilitaremos el nombre de su interlocutor por si desea plantearle cualquier inquietud o enviarnos información adicional. A continuación procederemos a revisar e investigar a fondo el origen y la causa objeto de su queja. Nuestro objetivo será dar respuesta a todos los puntos que nos haya planteado en su queja y en el plazo máximo de 3 semanas desde la recepción de su escrito. No obstante, y en el caso de que la resolución de su caso, pudiera llevarnos más tiempo, recibirá notificación por nuestra parte detallándole los motivos, así como actualizaciones periódicas de la evolución del mismo, manteniéndole en todo momento informado.

Nuestro equipo de gestión de quejas

Como ya le indicamos anteriormente, puede dirigir sus quejas o cualquier comentario o información que pueda tener a nuestro Equipo de gestión de reclamaciones. La información de contacto del equipo es la siguiente:

Dirección: Equipo de gestión de reclamaciones (Complaints Management Team),
Globality Health
1A, rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach, Luxemburgo

Teléfono: + 352 270 444 1000

Correo electrónico: feedback@globality-health.com

Fax: +352 270 444 5599

Si no podemos resolver su queja

Pondremos todos los medios para encontrar una resolución satisfactoria a su queja. Sin embargo, si no estuviese satisfecho con nuestra respuesta final, podrá elevar su queja a una instancia superior.

Como nuestra sede central está en Luxemburgo, Ud. tiene la opción de dirigir su queja a las autoridades financieras en este país, indicándole los dos organismos oficiales a los que podrá dirigirse si así lo desea:

El “Médiateur en Assurances (Servicio de Defensa del Consumidor en el Área de Seguros)”

En el primer caso, puede dirigir su queja al “Servicio de Defensa del Consumidor en el Área de Seguros de Luxemburgo (Médiateur en Assurances)”. Los datos de contacto son los siguientes:

Dirección: Médiateur en Assurances
Association des Compagnies d’Assurances et de Réassurances (ACA)
12, rue Erasme, L-1468 Luxemburgo

Teléfono: +352 442 1441

Correo electrónico: aca@aca.lu

Fax: +352 44 02 89

El “Servicio de Defensa del Consumidor en el Área de Seguros de Luxemburgo”, actúa independientemente de Globality Health y proporciona, de manera gratuita, un servicio de mediación para problemas no resueltos entre las compañías de seguros y sus clientes. Todas las partes involucradas en una disputa son atendidas por el Servicio de Defensa del Consumidor de manera justa e imparcial, y se mantiene el carácter confidencial de todas las negociaciones.

Para más información acerca del “Médiateur en Assurances”, indicaciones acerca de cómo presentar una reclamación para su resolución, consulte el siguiente enlace (en francés):

<http://www.aca.lu/activites/convention-collective/>.

Si necesita que le proporcionemos información para presentar una reclamación, indíquenoslo y estaremos encantados de ayudarle en el proceso.

El Commissariat aux Assurances (CAA)

Como alternativa al anteriormente indicado, puede contactar con el “*Commissariat Aux Assurances (CAA)*”. El CAA es el Organismo de Supervisión Oficial del Sector de Seguros en Luxemburgo y, por tanto, el organismo que regula la actividad aseguradora de Globality Health.

Si no hemos podido resolver su queja, puede contactar con el CAA presentando los detalles de su reclamación. El CAA se pondrá entonces en contacto con nosotros y nos pedirá que expliquemos nuestra decisión. Si el CAA llega a la conclusión de que hemos infringido alguna disposición legal en materia de seguros y servicios financieros, según su aplicación en Luxemburgo, podrán requerirnos que modifiquemos nuestra decisión con respecto a su queja. Puede contactar con el CAA en:

Dirección: Commissariat aux Assurances (CAA)
7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburgo
Teléfono: +352 226 9111
Correo electrónico: caa@caa.lu
Fax: +352 22 69 10 o +352 22 69 11 444

Encontrará información adicional sobre el CAA en el siguiente enlace (en francés): www.comassu.lu.

Tenga en cuenta que: presentar una queja ante el *Médiateur en Assurances* no afecta a su derecho de iniciar acciones legales ante los tribunales competentes. En este caso, tal vez tendrá que hacerse cargo de sus propios gastos en relación con los procedimientos judiciales (como los honorarios de abogados o peritos). En las Condiciones Generales de su póliza se especifica el tribunal competente para cualquier disputa derivada de su contrato de seguro. En materia de derecho civil, solo los tribunales tienen la competencia para conocer la causa de conformidad con el artículo 84 de la Constitución de Luxemburgo.