



Informació prèvia que ha de facilitar el mediador d'assegurances Auxiliar de Seguros, Sociedad de Agencia de Seguros S.L.U. (ASSA)

AUXILIAR DE SEGUROS, SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS S.L.U., amb domicili al c/ Rosselló, 188-190, 08008 de Barcelona i CIF B08232340, inscrita en el registre administratiu especial de mediadors d'assegurances de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb la clau AJ0221. Per a més informació, s'ha de consultar el Punt únic d'informació de la pàgina web de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (<https://www.dgsfp.mineco.es>).

Mecanismes de resolució de conflictes per queixes i reclamacions

D'acord amb el que estableix la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores i el Reial decret 1060/2015, de 20 de novembre, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, els conflictes que sorgeixin entre l'entitat asseguradora i els clients es poden resoldre de la manera següent:

- a) El prenedor pot formular les reclamacions per escrit al Servei d'Atenció de Queixes i Reclamacions de l'entitat asseguradora amb l'adreça: Emilio Vargas, 6, 28043 de Madrid; per correu electrònic: centro.reclamaciones@axa.es, directament; mitjançant la pàgina www.axa.es o al web Clients. Aquest departament ha de justificar la recepció per escrit de les reclamacions que s'hi presenten i les ha de resoldre sempre per escrit motivat.

Per a assegurances contractades a Catalunya i en compliment del que disposa la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, podeu escriure, també, a l'adreça següent: World Trade Center Almeda Park, edifici 6, plaça de la Pau, s/n, 08940 Cornellà del Llobregat o trucar al telèfon 900 132 098.

Si ha transcorregut un mes de la data en què es va presentar la reclamació i el Servei d'Atenció de Queixes i Reclamacions no l'ha resolta, se n'ha denegat explícitament l'admissió o se n'ha desestimat la petició, podeu recórrer als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors o a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. En aquest cas, heu de presentar la queixa o la reclamació en suport de paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics. La reclamació o queixa es tramita d'acord amb el procediment previst en l'Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors o la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Podeu presentar la reclamació al Servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb adreça al passeig de la Castellana, 44 - 28046 Madrid o a <http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>.

- b) Per decisió arbitral, en els termes dels articles 57 i 58 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i lleis complementàries; o en virtut de la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge, en matèria de lliure disposició d'acord amb el dret i excepte en els casos en què la legislació de protecció dels consumidors i usuaris ho impedeix (sempre que totes dues parts s'avinguin a sotmetre's a aquest mecanisme de resolució de conflictes). En aquest cas, les despeses derivades s'han de repartir a parts iguals entre el prenedor i l'assegurador.
- c) Per mediació, en els termes previstos en la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en afers civils i mercantils.
- d) Pels jutges i tribunals competents (el jutge competent per conèixer les accions derivades del contracte d'assegurances és el que correspon a l'assegurat per domicili).



Tractament de les vostres dades de caràcter personal

Us informem que AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, amb CIF A-60917978 i domicili al carrer Monsenyor Palmer, núm.1, 07014 de Palma, illes Balears (Espanya), AXA AURORA VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, amb CIF A-48464606 i domicili al carrer Alameda de Urquijo, 78, planta baixa, 48013 de Bilbao, AXA PENSIONES, S.A. ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, amb CIF A-60975711 i domicili al carrer Alameda de Urquijo, 78, planta baixa, 48013 de Bilbao i DPO dpoaxa@axa.es es fan càrrec de tractar les vostres dades personals per gestionar la sol·licitud del contracte d'assegurança, contactar i fer l'atenció telefònica posterior, amb la finalitat de continuar la subscripció del contracte, fer les verificacions i comprovacions escaients que han de permetre d'avaluar un possible frau i la vostra solvència i elaborar el vostre perfil a partir de la informació facilitada en el marc del contracte d'assegurança i de la consulta de fitxers. Aquests tractaments tenen legitimitat per l'execució de la vostra sol·licitud, l'habilitació legal i el consentiment donat. De la mateixa manera, poden accedir a les vostres dades personals els nostres prestadors de serveis, si els calen per complir les obligacions legals i/o les finalitats previstes, com també altres entitats del Grup AXA i els organismes públics o privats relacionats amb el sector assegurador. En qualsevol moment podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades enviant un escrit al carrer Emilio Vargas, 6, Dpto de Operaciones - Relación Cliente, 28043 de Madrid (Espanya), o bé al correu electrònic buzon.lopd@axa.es.

En trobareu més informació en la política sobre privadesa de la vostra tarificació o projecte i, si en feu la contractació, en la vostra pòlissa d'assegurança.

Informació addicional

- AUXILIAR DE SEGUROS, SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS S.L.U. actua en nom i per compte de les entitats asseguradores amb les quals teniu subscrit un contracte d'agència d'assegurances vinculada.
- AXA SEGUROS GENERALES S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS participa al 100 % en AUXILIAR DE SEGUROS, SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS S.L.U.
- L'agència no té cap obligació contractual de fer activitats de distribució d'assegurances exclusivament amb una o diverses entitats asseguradores ni ha de facilitar assessorament basant-se en una anàlisi objectiva i personalitzada. Les entitats asseguradores amb les quals feu activitats de distribució d'assegurances, que pertanyen totes al Grupo AXA España, són: AXA Seguros Generales S.A. de Seguros y Reaseguros i AXA Aurora Vida S.A. de Seguros y Reaseguros.
- AXA ha d'abonar al mediador una comissió consistent en un percentatge de la prima de l'assegurança.