

SERVICIO DE RECLAMACIONES

¿Qué es el servicio de Reclamaciones?

Es un Servicio de Agroseguro que se encarga de estudiar las quejas y reclamaciones que le presentan derivadas de una póliza de seguro agrario combinado.

¿Quién puede reclamar?

Cualquier persona, física o jurídica, cuyos derechos deriven de una póliza de seguro agrario combinado contratada con cualquiera de las entidades integradas en Agroseguro.

¿Cuándo se puede reclamar?

El cliente tiene derecho a reclamar cuando no se sienta satisfecho ante la resolución que adopte Agroseguro en un plazo de dos años desde tener conocimiento del hecho causante de la reclamación.

¿Dónde y cómo se reclama?

Las quejas y reclamaciones podrán dirigirse al Servicio de Reclamaciones de Agroseguro mediante documento escrito bien personalmente en nuestras oficinas o bien por correo o fax en las direcciones que se indican o cualquier otro medio telemático:

- Calle Gobelos. 23 28023 MADRID.
- Fax: 91 837 32 28
- Página WEB: www.agroseguro.es

El reclamante deberá indicar en el documento de reclamación además de sus datos personales y el motivo, datos de su contrato de seguro y lugar donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación, aportando todas las pruebas documentales posibles.

Una vez recibida la reclamación, el Servicio de Reclamaciones le remitirá acuse de recibo señalando si ésta es admitida a trámite o, indicándole la necesidad de que complete la documentación para que la reclamación pueda ser gestionada.

La reclamación será resuelta en un plazo no superior a dos meses desde su presentación ante el Servicio de Reclamaciones.

DEFENSOR DEL CLIENTE

¿Quién es el Defensor del Cliente?

Es una Institución independiente de Agroseguro, que tiene la facultad de resolver en equidad las diferencias planteadas entre el reclamante y Agroseguro en caso de desacuerdo con la resolución adoptada por el Servicio de Reclamaciones.

¿Quién puede reclamar ?

Podrán reclamar las personas físicas y jurídicas titulares de explotaciones garantizadas por una póliza de seguro agrario combinado contratada en los 18 meses anteriores.

¿Cuándo se puede reclamar?

- Cuando previamente haya agotado la vía de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.
- Cuando no haya existido acuerdo previo entre las partes.
- Cuando la reclamación no trate de materias periciales.
- Cuando la reclamación no haya sido formulada ante cualquier instancia Judicial, Arbitral o Administrativa.
- Cuando el valor de la producción declarada en el contrato no exceda 120.000€.

¿ Dónde y cómo se reclama ?

La reclamación deberá ser remitida al:
- d.a. Defensor, Calle: Velázquez, 80 1º D
28001 MADRID.

La reclamación podrá ser presentada por el reclamante o el Servicio de Reclamaciones a petición del reclamante.

El Defensor del Cliente una vez comprobado que la reclamación cumple con los requisitos previstos acusará recibo al reclamante. A partir de ese momento solicitará a Agroseguro cuantos informes considere necesarios para resolver con equidad.

El Defensor del Cliente se registrará para ello por lo dispuesto en las condiciones generales y especiales del contrato, así como en la legislación aplicable y lo alegado y acreditado por las partes.

Dictada la resolución será comunicada al reclamante y de ser favorable al mismo, Agroseguro tiene la obligación de que se cumpla en un plazo no superior a 15 días.