

## Información general previa a la contratación del seguro conforme a la normativa de distribución.

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 96 y 97 de la ley 20/15, del artículo 25 y 122 de su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1060/15 y de la normativa de distribución de seguros y reaseguros privados o aquella que la desarrolle, se informa de los siguientes extremos:

1. ASEMÁS, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, como entidad aseguradora, con domicilio social en c/.Gran Vía, 2 – Bilbao (España), ejerce su actividad bajo vigilancia y control de las autoridades españolas a través de la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda y no realiza venta asesorada en relación con los productos de seguro comercializados. La remuneración de los empleados implicados en la distribución podrá ser variable en relación con el contrato de seguro, pero no prima la venta de un producto comercializado por la mutua en detrimento de otro, también comercializado por ASEMÁS, que por sus características pueda ser más adecuado para el cliente, de forma que no se ha identificado un conflicto de intereses que pueda redundar en perjuicio del cliente.
2. Los datos personales necesarios para la cotización, contratación y desarrollo del contrato de seguro y los que se puedan recabar en caso de siniestro, serán tratados por el Asegurador de acuerdo con las finalidades descritas. El interesado deberá informar de las circunstancias recogidas en la presente cláusula, de la existencia del tratamiento, de su comunicación a ASEMÁS, de su finalidad y de la dirección para el ejercicio de derechos, en su caso, a los titulares de los datos cuya información haya facilitado (Tomador, Asegurado o cualquier dato de tercero para la tramitación de siniestros o en el cumplimiento del contrato).

De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente de protección de datos, la Entidad Aseguradora informa que los datos personales que se recogen en los documentos entregados para cotizar el riesgo y, en su caso, los que el Asegurador recabe a lo largo de la vigencia del contrato de seguro, tienen como finalidades:

- Delimitar y valorar el riesgo asegurado, formalizar y gestionar la cotización de un seguro o su posible contratación y cumplir con la normativa sectorial, especialmente la normativa de seguros y de distribución, aplicar la tarifa y proceder al cobro de la prima emitiendo, en caso de domiciliación bancaria de pagos, recibos a la cuenta del interesado, realizar los estudios oportunos de prevención y análisis de riesgos.
- Gestionar la siniestralidad a través de sus propios medios o con la colaboración de profesionales externos, es decir peritos, letrados, procuradores u otros profesionales cuya intervención resulte necesaria conforme al contrato suscrito y el interés legítimo de ambas partes.
- Cualquier otra obligación legal o contractual en relación con el pleno cumplimiento y desarrollo del contrato y de su condición de Mutualista, incluyendo su conservación conforme a las previsiones legales o de normativa interna para el posible reingreso del interesado como Mutualista.

Por último el interesado otorga su consentimiento a ASEMÁS para que los datos recabados sean utilizados con fines de promoción publicitaria y de distribución de seguro en general y relacionados con la actividad constructiva en particular, incluyendo medios electrónicos (sms o mail) incluso una vez finalizada la relación contractual, ya sean en relación con productos comercializados por la propia ASEMÁS o EUROASEMAS AGENCIA S.L.U., por otros Agentes de Seguros, Sociedades de Agencia, Corredurías de Seguros colaboradoras de ASEMÁS o por otras Entidades Aseguradoras.

El interesado, sin perjuicio de las cesiones fruto de las obligaciones legales y contractuales que correspondan al cumplimiento de funciones legítimas del cedente y del cesionario, otorga su consentimiento para que los datos antes referidos, puedan ser facilitados a:

- Otras Entidades Aseguradoras o ReAseguradoras u Organismos Públicos con fines estadísticos, lucha contra el fraude y el intrusismo, análisis de riesgos en general, y del sector de la construcción en particular, coaseguro o reaseguro y cesión o administración de cartera.
- A sus Agentes de Seguros, Corredurías de Seguros colaboradoras, Entidades de Seguros o Sociedades de Agencia, participadas por ASEMAS (EUROASEMAS AGENCIA S.L.U.) u otras Entidades Aseguradoras con fines de promoción publicitaria y distribución de seguros en general.
- A los Colegios Oficiales de Arquitectos con objeto de controlar el cumplimiento de las obligaciones de declaración del riesgo y del pago de prima a cargo del interesado y con el fin de velar por el cumplimiento de la obligación de visado de aquellas labores profesionales que comporten esa obligación.

De acuerdo con lo anteriormente indicado, la Entidad Aseguradora manifiesta que es responsable del tratamiento y, por tanto, el destinatario y poseedor de estos datos comprometiéndose a respetar y facilitar a favor del interesado el derecho de acceso, rectificación, supresión de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y cualquier otro que le corresponda enviando un escrito a la Dirección C/ Gran Vía 2 - 48001 – Bilbao o al correo electrónico datos@asemas.es. Podrá ampliar información en materia de protección de datos en la siguiente dirección web: <https://asemas.es/portal/lopd.asp>.

3. El contrato de seguro a suscribir se registrará por lo dispuesto en la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, Ley 20/15 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1060/15, y por lo contenido en sus Condiciones Generales y Particulares.
4. Las instancias de reclamación utilizables en caso de litigio son las siguientes:
  - a) **Procedimiento interno:**
    - a-1: Ante la Comisión Ejecutiva y en alzada, sobre los acuerdos tomados por ella, ante el Consejo de Administración, y los de éste en alzada ante la Asamblea General, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de los Estatutos Sociales.
    - a-2: Ante el Servicio de Atención al Cliente de ASEMAS.
  - b) **Procedimiento externo:** Ante el juez del domicilio del Asegurado. Si las dos partes estuviesen conformes, podrán someter sus diferencias al juicio de árbitros, de acuerdo con la Ley de Arbitraje o a una mediación conforme a la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Previamente a acudir a la vía judicial o al arbitraje, podrá instarse reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en el cual está legitimado el Tomador, Asegurado, Beneficiario, tercero perjudicado o derechohabiente de cualquiera de ellos.

5. En aplicación de lo dispuesto en el artículo 122 del Reglamento de la Ley 20/15 en relación con el artículo 80 de la referida Ley, el informe sobre situación financiera y de solvencia de ASEMAS, aprobado por su Consejo de Administración se encuentra a su disposición en la web de ASEMAS.

En aplicación de lo dispuesto en el Reglamento de la Ley 20/15, si el contrato fuera suscrito, este documento formará parte integrante del mismo.

En VALENCIA a 26 de JUNIO de 2020

El interesado

Fdo.: LUCIA HERNANDEZ SANCHEZ

N.I.F.: 44770826

## **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ASEMAS – MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA**

### **¿Qué es el Servicio de Atención al Cliente?**

El Servicio de Atención al Cliente, de acuerdo con lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, ha sido constituido por el Consejo de Administración de ASEMAS con el objeto de conocer, y resolver, las quejas y reclamaciones que frente a la Mutua sean formuladas por cualquier persona física o jurídica legitimada para ello; es decir, que tenga la condición de Tomador del Seguro, Asegurado, Beneficiario, tercero perjudicado o derechohabiente de cualesquiera de los anteriores, en relación con los contratos de seguro suscritos con ASEMAS. Las quejas y reclamaciones podrán formularse por el reclamante en defensa de sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la formativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

### **¿Cómo se plantea una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente?**

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La queja o reclamación podrá presentarse ante el propio Servicio:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
ASEMAS – MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA  
C/. Gran Vía, n.º 2 – 3.º  
48001 BILBAO

En cualquier caso, la reclamación puede formularse en cualquier oficina de ASEMAS abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a estos efectos por la Mutua ajustándose a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de diciembre, de firma electrónica. [sa.cliente@asemas.es](mailto:sa.cliente@asemas.es).

En todas las oficinas de ASEMAS podrá obtener el REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ASEMAS, MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA que regula el procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones.

### **¿En qué plazo se recibirá respuesta a la queja o reclamación?**

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante él de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al SERVICIO DE RECLAMACIONES de la DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES.

Es preciso agotar la vía de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente con carácter previo a poder formular quejas y reclamaciones ante el SERVICIO DE RECLAMACIONES.

SERVICIO DE RECLAMACIONES - DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES  
Paseo de la Castellana, n.º 44  
28046 MADRID  
Teléfono Centralita: 952 24 99 82

El interesado

Fdo.: LUCIA HERNANDEZ SANCHEZ

C.I.F.: 44770826