

HOJA DE RECLAMACIÓN

Para solucionar cualquier incidencia con su seguro, contacte con la Compañía en las direcciones o teléfonos que figuran en la documentación contractual de su póliza, o a través de la oficina o mediador con el que la contrató.

Si considera que su problema no ha sido resuelto de forma satisfactoria, le rogamos que cumplimente todos los campos del presente impreso, ya que en caso contrario no se podrá tramitar correctamente su queja o reclamación. Una vez cumplimentado, deberá enviarlo a nuestro SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (Quejas y Reclamaciones), donde le daremos respuesta a la mayor brevedad posible, y en todo caso dentro de los dos meses que establece la normativa vigente y el Reglamento para la Defensa de los Clientes de Caser (Ver Nota 1).

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos o denominación social: _____

DNI Pasaporte CIF (Marcar con una X): _____

Domicilio: _____

Población: _____ Provincia: _____ Código postal: _____

Teléfono (opcional): _____ E-mail (opcional): _____

Condición del reclamante (Ver Nota 2) (Marcar con una X)

Tomador Asegurado Beneficiario Partícipe Plan de Pensiones Tercero perjudicado

Herederos legales del: _____

REPRESENTANTE (Ver Nota 3) (Cumplimentar únicamente cuando la reclamación se presenta por medio de representante)

Nombre y apellidos o denominación social: _____

DNI Pasaporte CIF (Marcar con una X): _____

DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIONES

Nombre y apellidos o denominación social: _____

Domicilio: _____

Población: _____ Provincia: _____ Código postal: _____

DATOS DEL SEGURO

Nº de póliza: _____ Nº de siniestro: _____

Ramo (Marcar con una X): Autos Hogar Vida Salud Pensiones Otros _____

DOCUMENTOS QUE ACOMPAÑA (Ver Nota 4)

Descripción y número de páginas: _____

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN (Explicar claramente cuál es la cuestión sobre la que se formula la queja o reclamación. Puede optar por redactarla o adjuntarla en hoja aparte)



RESULTADO QUE PRETENDE OBTENER CON LA QUEJA Y/O RECLAMACIÓN

(Marcar con una X): El reclamante hace constar que las cuestiones planteadas en la reclamación no han sido objeto de litigio o impugnación ante los tribunales de justicia, ni se encuentran pendientes de resolución por parte de un órgano administrativo, arbitral o judicial.

A efectos de lo establecido en la vigente normativa de Protección de Datos de carácter personal, el reclamante consiente que los datos personales facilitados (incluso los de salud) sean incluidos por la entidad aseguradora en un fichero, y a su tratamiento posterior, al ser preceptiva su cumplimentación para tramitar la reclamación presentada, siendo destinataria y responsable del fichero CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. -CASER-, con domicilio en Avenida de Burgos nº 109, 28050 Madrid, donde el reclamante podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los mismos, dirigiéndose al Director del Departamento Jurídico-Técnico.

En _____, a _____ de _____ de 20_____

Firma reclamante

Firma representante

NOTAS:

- (1) Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Reforma del Sistema Financiero; el Real Decreto 303/2004, de 20 de Febrero, y la Orden ECO 734/2004, de 11 de Marzo. Para plantear su reclamación al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros, deberá justificar haberla presentado anteriormente ante el Servicio de Atención al Cliente de Caser en cualquier de nuestras oficinas, por correo, por medios informáticos o telemáticos.
- (2) **Tomador:** Persona que contrató el seguro.
Asegurado: Persona que está cubierta por la póliza.
Beneficiario: Persona que recibe la prestación o indemnización asegurada (seguros de vida, crédito...).
- (3) El reclamante representado deberá firmar este impreso o en su defecto aportar documentación que acredite la representación.
- (4) Cuando el reclamante sea el tomador del seguro, adjuntar las Condiciones Generales y Particulares de la póliza.

CLÁUSULA DE ATENCIÓN AL CLIENTE - PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

1. Caser pone a disposición de sus clientes su Servicio de Atención al Cliente, en Avenida de Burgos, 109, 28050 Madrid. Fax: 91 595 54 96, e-mail: atencionclientes@caser.es.
2. Dicho Servicio atenderá y resolverá conforme a la normativa vigente, en el plazo máximo de dos meses desde su presentación, las quejas y reclamaciones planteadas directamente o mediante representación acreditada por todas las personas físicas o jurídicas, usuarios de seguros y partícipes o beneficiarios de planes de pensiones de empleo y asociados de Caser, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con sus operaciones de seguros y planes de pensiones, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos, en particular del principio de equidad.

Las quejas y reclamaciones se presentarán por escrito en cualquiera de las oficinas de la Entidad, por correo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan su lectura, impresión y conservación, y respondan a los requisitos y características legales, establecidas en el Reglamento.

3. Una vez obtenida la resolución y agotada la vía de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, en caso de mantener su disconformidad con el resultado del pronunciamiento o habiendo transcurridos dos meses desde la fecha de recepción sin que dicho Servicio haya resuelto, podrá el reclamante presentar su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en el Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid, cuyas decisiones, no obstante, no son vinculantes. Igualmente, podrá someterlas a los juzgados y tribunales competentes.
4. En todas las oficinas de Caser abiertas al público y en la página web de Caser, www.caser.es, nuestros clientes, usuarios o perjudicados, encontrarán a su disposición un modelo de impreso de reclamación así como el Reglamento para la Defensa del Cliente de Caser, que regula la actividad y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y las características y requisitos de presentación y resolución de quejas y reclamaciones.
5. En las resoluciones se tendrán en cuenta las obligaciones y derechos establecidos en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de los contratos; la normativa reguladora de la actividad aseguradora y la normativa de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros (Ley de Contrato de Seguro, texto refundido de la Ley y Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados, Ley de Reforma del Sistema Financiero, Ley de Instituciones de Inversión Colectiva, Real Decreto 303/2004, de 20 de Febrero, y Orden ECO 734/2004, de 11 de Marzo, Ley y Reglamento para la Defensa de Consumidores y Usuarios, y Ley de Condiciones Generales de la Contratación).