

CLÀUSULA D'ATENCIÓ AL CLIENT - PROCEDIMENT DE RECLAMACIÓ

1. Caser posa a disposició dels seus clients el seu Servei d'Atenció al Client, a Avenida de Burgos, 109, 28050 Madrid.
Fax: 91 595 54 96, e-mail: atencionclientes@caser.es.

2. L'esmentat Servei atendrà i resoldrà conforme a la normativa vigent, en el termini màxim de dos mesos des de la seva presentació, les queixes i reclamacions plantejades directament o mitjançant representació acreditada per totes les persones físiques o jurídiques, usuaris d'assegurances i partícips o beneficiaris de plans de pensions d'ocupació i associats de Caser, quan aquestes es refereixin a interessos i drets legalment reconeguts relacionats amb les seves operacions d'assegurances i plans de pensions, ja sigui que derivin dels propis contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos, en particular del principi d'equitat.

Les queixes i reclamacions es presentaran per escrit a qualsevol de les oficines de l'Entitat, per correu o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la seva lectura, impressió i conservació i responguin als requisits i característiques legals, establertes al Reglament.

3. Un cop obtinguda la resolució i esgotada la via de reclamació davant el Servei d'Atenció al Client, en cas de mantenir la seva disconformitat respecte al resultat del pronunciament o en cas d'haver transcorregut dos mesos des de la data de recepció sense que el dit Servei hagi resolt, el reclamant podrà presentar la seva reclamació davant el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, a Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid, fax 91 339 71 13, les decisions del qual, no obstant, no són vinculants. Igualment, les podrà sotmetre als jutjats i tribunals competents.

4. A totes les oficines de Caser obertes al públic i a la pàgina web de Caser, www.caser.es, els nostres clients, usuaris o perjudicats, trobaran a la seva disposició un model d'imprès de reclamació així com el Reglament per a la Defensa del Client de Caser, que regula l'activitat i el funcionament del Servei d'Atenció al Client i les característiques i requisits de presentació i resolució de queixes i reclamacions.

5. En les resolucions es tindrà en compte les obligacions i drets establerts a les Condicions Generals, Particulars i Especials dels contractes; la normativa reguladora de l'activitat asseguradora i la normativa de transparència i protecció dels clients de serveis financers (Llei de Contracte d'Assegurança, text refós de la Llei i Reglament d'Ordenació i Supervisió d'Assegurances Privades, Llei de Reforma del Sistema Financer, Llei d'Institucions d'Inversió Col·lectiva, Reial Decret 303/2004, de 20 de Febrer, i Ordre ECO 734/2004, d'11 de Març, Llei i Reglament per a la Defensa de Consumidors i Usuaris, i Llei de Condicions Generals de la Contractació).

ACLARIMENT NOTES DE L'ANVERS

(1) Llei 44/2002, de 22 de Novembre, de Reforma del Sistema Financer; el Reial Decret 303/2004, de 20 de Febrer, i l'Ordre ECO 734/2004, d'11 de Març. Per a plantejar la seva reclamació al Comissionat de la Direcció General d'Assegurances, haurà de justificar haver-la presentat anteriorment davant el Servei d'Atenció al Client de Caser a qualsevol de les nostres oficines, per correu, per mitjans informàtics o telemàtics.

(2) Prenedor: La Persona que contracta l'assegurança.
Assegurat: Persona que està coberta per la pòlissa.

Beneficiari: Persona que rep la prestació o indemnització assegurada (assegurances de vida, crèdit...). Causahavent de qualsevol d'ells: Hereus legals.

(3) En aquests casos, cal acreditar la representació.