



## CLÁUSULA DE ATENCIÓN Ó CLIENTE - PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

1. Caser pon a disposición dos seus clientes o seu Servizo de Atención ó Cliente, na Avenida de Burgos, 109, 28050 Madrid. Fax: 91 595 54 96, correo electrónico: [atencionclientes@caser.es](mailto:atencionclientes@caser.es).

2. Dito Servizo atenderá e resolverá conforme á normativa vixente, no prazo máximo de dous meses dende a súa presentación, as queixas e reclamacións presentadas directamente ou mediante representación acreditada por tódalas persoas físicas ou xurídicas, usuarios de seguros e partícipes ou beneficiarios de plans de pensións de emprego e asociados de Caser, cando as mesmas se refiran a intereses e dereitos legalmente recoñecidos relacionados coas súas operacións de seguros e plans de pensións, xa deriven dos propios contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos, en particular do principio de equidade.

As queixas e reclamacións presentaranse por escrito en calquera das oficinas da Entidade, por correo ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos sempre que estes permitan a súa lectura, impresión e conservación, e respondan ós requisitos e características legais, establecidas no Regulamento.

3. Unha vez obtida a resolución e esgotada a vía de reclamación ante o Servizo de Atención ó Cliente, en caso de manter a súa disconformidade co resultado do pronunciamento ou tendo transcorrido dous meses dende a data de recepción sen que dito Servizo teña resolto, poderá o reclamante presentar a súa reclamación ante o Comisionado para a Defensa do Asegurado e do Partícipe en Plans de Pensións, no Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid, fax 91 339 71 13, cuxas decisións, non obstante, non son vinculantes. Igualmente, poderá sometelas ós xulgados e tribunais competentes.

4. En tódalas oficinas de Caser abertas ó público e na páxina web de Caser, [www.caser.es](http://www.caser.es), os nosos clientes, usuarios ou prexudicados, encontrarán á súa disposición un modelo de impreso de reclamación así como o Regulamento para a defensa do cliente de Caser, que regula a actividade e o funcionamento do Servizo de Atención ó Cliente e as características e requisitos de presentación e resolución de queixas e reclamacións.

5. Nas resolucións teranse en conta as obrigas e dereitos establecidos nas Condicións Xerais, Particulares e Especiais dos contratos; a normativa reguladora da actividade aseguradora e a normativa de transparencia e protección dos clientes de servizos financeiros (Lei de contrato de seguro, texto refundido da Lei e Regulamento de ordenación e supervisión de seguros privados, Lei de reforma do sistema financeiro, Lei de institucións de investimento colectivo, Real decreto 303/2004, de 20 de Febreiro, e Orde ECO 734/2004, de 11 de Marzo, Lei e Regulamento para a defensa de consumidores e usuarios, e Lei de condicións xerais da contratación).

---

### ACLARACIÓN NOTAS DEL ANVERSO

(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 Comisionado 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...). Causahabiente de cualquiera de ellos: Herederos legales.

(3) En estos casos, acreditar la representación.