

ERREKLAMAZIO ORRIA

Zure aseguruarekin izan dezakezun edozein arazo konpontzeko, jarri zaitetz harremanetan Konpainiarekin zure polizaren kontratu dokumentazioan adierazten diren helbideetan edo telefono zenbakietan, edo kontratua egiteko erabili zenuen bulegoaren edo bitartekariaren bitartez.

Zure arazoa ez dela modu egokian konpondu uste baduzu, arren eskatzen dizugu inprimaki honetako eremu guztiak betetzeko, bestela ezin izango baita zure kexa edo erreklamazioa modu egokian izapidetu. Bete ondoren, gure ASEGURATUAREN DEFENTSAZAKO ZERBITZURA bidali beharko duzu, eta han ahalik eta azkarren erantzungo diogu eta, beti ere, indarrean dagoen arautegiak eta CASERen Aseguratuaren Defentsa Zerbitzuaren Arautegiak ezartzen duten hilabeteko epearen barruan (**Ikusi 1. oharra**).

ERREKLAMATZAILEAREN DATUAK

Izena eta abizenak edo sozietatearen izena: _____

NAN Pasaporte IFK (X batekin markatu): _____

Helbidea: _____

Udalerrria: _____ Probintzia: _____ Posta kodea: _____

Telefonoa (aukerakoa): _____ E-maila (aukerakoa): _____

Erreklamatzaileraren izaera (**Ikusi 2. oharra**) (X batekin markatu)

Hartzailea Aseguratua Onuraduna Pentsio Planeko partaidea Kaltetutako hirugarrena

_____ren kausaduna _____ren legezko jaraunleak

ORDEZKARIA (**Ikusi 3. oharra**) (Erreklamazioa ordezkari baten bitartez aurkezten denean baino ez da bete behar)

Izena eta abizenak edo sozietatearen izena: _____

NAN Pasaporte IFK (X batekin markatu): _____

HELBIDEA JAKINARAZPENETARAKO

Izena eta abizenak edo sozietatearen izena: _____

Helbidea: _____

Udalerrria: _____ Probintzia: _____ Posta kodea: _____

ASEGURUAREN/PENTSIIO PLANAREN DATUAK

Polizaren edo Pentsio Planaren zk. _____ Espediente zk.: _____

Adarra (X batekin markatu): Automobilak Etxea Bizitza Osasuna Pentsioak Besteak

ERANSTEN DITUEN DOKUMENTUAK (**Ikusi 4. oharra**)

Deskribapena eta orrialde kopurua: _____

KEXAREN EDO ERREKLAMAZIOAREN ZIOA (Azaldu argi eta garbi zein den kexa edo erreklamazioa eragin duen zergatia. Hemen idatzi edo aparteko orri batean erantsi daiteke)

KEXAREN EDO/ETA ERREKLAMAZIOAREN BIDEZ LORTU NAHI DEN EMAITZA

(X batekin markatu): Erreklamatzailerak adierazten du erreklamazioan planteatzen diren gaiak ez direla litigio edo inpugnazio xede izan justizia epaitegien aurrean, eta ez daudela administrazio, arbitratze edo epaibidezko organo baten ebazpenaren zain.

Datuen Babesari buruz indarrean dagoen arautegiarekin bat etorritik, jakinarazi behar dizugu zuk emandako datuak CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.-k -CASER-, tratamenduaren arduradunak, tratatuko dituela, erreklamazio hau kudeatzeko xedez. Zure datu pertsonalen tratamendurako legitimitatea, aurkeztu duzun erreklamazioa tramitzeko tratatzeko beharrez dago. Datuetara sartzeko, zuzentzeko, ezabatzeke, eramateko, mugatzeko eta horien tratamenduaren aurka agertzeko eskubidea gauzatu ahal izango duzu, ohiko postaz edo posta elektronikoz bidaliz, zure nortasuna egiaztatuz. Beste alde batetik, Datuen Babeserako Ordezkariekin harremanetan jartzeko datuen berri ematen dizuegu. Posta helbidea: Avenida de Burgos, 109, 28050 – MADRID, Posta elektronikoa: dpogrupocaser@caser.es. Informazio gehigarria eta zehaztua gure webgunean kontsulta dezakezu: www.caser.es/protección-de-datos.

_____ (e)n, 20 _____ (e)ko _____ ren _____ (e)an

Erreklamatzaileraren sinadura

Ordezkarieren sinadura

OHARRAK:

- (1) Finantza Sistema Berritzatzeko azaroaren 22ko 44/2002 Legea, kontsumoaren arloan auzitara jo gabe ebazteari buruzko azaroaren 2ko 7/2017 Legea, martxoaren 11ko ECO/734/2004 Agindua eta azaroaren 16ko ECC/2502/2012 Agindua. Aseguruen eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuaren aurrean erreklamazioa planteatu ahal izateko, aurretik Aseguru Konpainiaren Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren aurrean aurkeztu izana justifikatu beharko da.
- (2) **Hartzailea:** Asegurua kontratatu duen pertsona.
Aseguratua: Polizak estaltzen duen pertsona.
Onuraduna: Aseguratutako prestazioa edo kalte-ordaina jasotzen duen pertsona.
Partaidea: Pentsio Planarekin bat eginda dagoen pertsona.
- (3) Ordezkatutako erreklamatzailerak inprimaki hau sinatu beharko du edo, bestela, ordezkaritza egiaztatzen duen dokumentazioa aurkeztu.
- (4) Erreklamatzailerak aseguruaren hartzailea denean, polizaren Baldintza Orokorrak eta Partikularrak erantsi beharko dira.

ASEGURATUAREN DEFENTSA ZERBITZUA – ERREKLAMAZIO PROZEDURA

1. CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.-k (CASER) Aseguratuaren Defentsarako Zerbitzua (Kexak eta Erreklamazioak) jartzen du bezeroen esku, Avenida de Burgos, nº 109, 28050 Madrid posta helbidean eta defensa-asegurado@caser.es helbide elektronikoa.
2. Zerbitzu horrek, indarrean dagoen arautegia kontuan izanda, planteatutako kexak eta erreklamazioak gehienez ere hilabete epean ebazteko ditu, CASERren aseguruaren erabiltzaile, eta enplegu pentsioen partaide edo onuradun eta bazkide diren pertsona fisiko edo juridiko guztiak aurkeztu dituztenetik, zuzenean edo egiaztatutako ordezkaritza bitartez, horiek euren interesei eta lege aitortuta dauden eta aseguru eta pentsio plan eragiketekin erlazionatuta dauden eragiketekin erlazionatuta daudenean, kontratuen, gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko arautegiaren edo jardunbide eta erabilera egokien ondorio direnean, ekitate printzipioari dagokionez, batez ere.
Kexa edo erreklamazio idazkiaren aurkezpena zuzenean edo egiaztatutako ordezkaritza bitartez egin ahal izango da, jendearentzat irekita dagoen Erakundearen edozein bulegotan edo Aseguratuaren Defentsarako Zerbitzuko bulegoan, Avenida de Burgos, nº 109, 28050 Madrid helbidean, postaz edo baliabide informatikoak, elektronikoak edo telematikoak erabilita, horiek irakurtzeko, inprimatzeko eta gordetzeko aukera ematen baldin badute. Horrelakoetan, Sinadura elektronikoa buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legean aurreikusitakora egokitu beharko da.
3. Erreklamazioen edo kexen onarpenari uko eginez gero edo eskaria osorik edo parte batean ezesten bada, edo Aseguratuaren Defentsarako Zerbitzuaren aurrean aurkeztu denetik hilabete igaro bada eta ebazpenik jaso ez badu, interesatuak bere erreklamazioa edo kexa Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones izenekoaren aurrean aurkeztu ahal izango du (Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid), eta erakunde hori kontsumo arloko litigioen ebazpen alternatibo erakunde gisa jardungo da, azaroaren 2ko 7/2017 Legearen Lehen Xedapen Gehigarriarekin bat etorritik. Horretarako, Aseguruen Zuzendaritza Nagusiko webgunearen helbidea ematen da, www.dgsfp.mineco.es, eta bertan erreklamatzailerak, erreklamazioa edo kexa aurkezteko prozedurari, eskakizunei eta bideei buruzko informazioa jaso ahal izango du. Halaber, dagozkion epaitegien aurrera eramanez ahal izango du.
4. Jendearentzat irekita dauden CASER bulego guztietan, eta www.caser.es webgunean, gure bezeroek, erabiltzaileek edo kaltetuek erreklamazio inprimaki eredu aurkituko dute, eta baita Erakundeak duen eta Zerbitzu horren jardura eta funtzionamendua arautzen duen eta kexak eta erreklamazioak aurkezteko eta ebazteko ezaugarriak eta eskakizunak arautzen dituen Aseguratuaren Defentsarako Zerbitzuaren Arautegia ere. Halaber, webgune horretatik ere kexa edo erreklamazioa aurkeztu ahal izango da.
5. Ebazpenetan, kontratuen Baldintza Orokorretan, Partikularretan eta Bereizietan ezarritako betebeharrak eta eskubideak, aseguru jardura arautzen duen arautegia eta gardentasunerako finantza zerbitzuetako bezeroen babeserako arautegia izango dira kontuan (Aseguru Kontratuaren Legea, Erakunde Aseguratzaileraren eta Berraseguratzaileraren Antolamendu, Gainbegiraketa eta Kaudimen Legea, eta haren Garapen arautegia, Pentsio Planak eta Funtzak Arautzeko Legearen testu baterakoa, Pentsio Planen eta Funtzen Arautegia, Finantza Sistemaren Erreformarako Neurrien Legea, Kontsumo Arloko Litigioen Ebazpen Alternatiboari buruzko Legea, beste batzuen artean Aseguruen eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuaren aurrean erreklamazioa aurkezteko prozedura arautzen duen ECC/2502/2012 Agindua, finantza erakundearen bezeroaren arretarako zerbitzuei buruzko martxoaren 11ko ECO 734/2004 Agindua, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu baterakoa eta beste lege osagarri batzuk).