

FULL DE RECLAMACIÓ

Per solucionar qualsevol incidència amb la seva assegurança, posi's en contacte amb la Companyia a les adreces o telèfons que figuren a la documentació contractual de la seva pòlissa, o a través de l'oficina o mediador amb què la va contractar. Si considera que el seu problema no s'ha resolt de manera satisfactòria, li demanem que empleni tots els camps d'aquest imprès. Un cop emplenats, l'ha d'enviar al nostre SERVEI DE DEFENSA DE L'ASSEGURAT, on li donarem resposta al més aviat possible i, en tot cas, dins dels dos mesos que estableix la normativa vigent i el Reglament del Servei de Defensa de l'Assegurat de **CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES. S.A. (vegi nota 1).**

DADES DEL RECLAMANT

Nom i cognoms o denominació social: _____

DNI Passaport CIF (marqui amb una X): _____

Domicili: _____

Població: _____ Província: _____ Codi postal: _____

Telèfon (opcional): _____ Correu electrònic (opcional): _____

Condició del reclamant (vegi nota 2) (marqui amb una X)

Assegurat Prenedor Beneficiari Tercer perjudicat

Causahavents del: _____ Hereus legals del: _____

REPRESENTANT (vegi nota 3) (empleni únicament quan la reclamació es presenti per mitjà de representant)

Nom i cognoms o denominació social: _____

DNI Passaport CIF (marqui amb una X): _____

ADREÇA A EFECTES DE NOTIFICACIONS

Nom i cognoms o denominació social: _____

Domicili: _____

Població: _____ Província: _____ Codi postal: _____

DADES DE L'ASSEGURANÇA

Núm. de pòlissa: _____ Núm. de sinistre: _____

Ram (marqui amb una X): Auto Llar Salut Altres _____

DOCUMENTS QUE ADJUNTA (vegi nota 4)

Descripció i número de pàgines: _____

MOTIU DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ (expliqui clarament quina és la qüestió sobre la qual es formula la queixa o reclamació. Pot optar per redactar-la o adjuntar-la en full separat)

RESULTAT QUE PRETÉN OBTENIR AMB LA QUEIXA I/O RECLAMACIÓ

(Marqui amb una X): el reclamant fa constar que les qüestions plantejades a la reclamació no han estat objecte de litigi o impugnació davant dels tribunals de justícia, ni estan pendents de resolució per part d'un òrgan administratiu, arbitral o judicial.

A efectes del que estableix la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, el reclamant consent que l'Entitat asseguradora inclogui en un fitxer i, posteriorment processi, les dades personals facilitades (fins i tot les de salut), ja que la formalització d'aquestes dades és preceptiva per tramitar la reclamació presentada. L'Entitat destinatària i responsable del fitxer és CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A., amb domicili social a l'Avenida de Burgos 109, 28050 Madrid, on el reclamant pot exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de les dades, dirigint-se a l'atenció del representant legal.

A _____, a _____ de/d' _____ de 20 _____

Firma reclamant

Firma representant

NOTES:

- (1) Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, Ordre ECO/734/2004, d'11 de març i Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre. Per plantejar la seva reclamació al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, ha de justificar haver-la presentat anteriorment davant del Servei de Defensa de l'Assegurat de la Companyia.
- (2) **Prenedor:** persona que ha contractat l'assegurança.
Assegurat: persona que està coberta per la pòlissa.
Beneficiari: persona que rep la prestació o indemnització assegurada.
- (3) El reclamant representat ha de signar aquest imprès o, si no és el cas, cal que aporti la documentació acreditativa de la representació.
- (4) Quan el reclamant sigui el Prenedor de l'assegurança, cal adjuntar les Condicions Generals i Particulars de la pòlissa.

SERVEI DE DEFENSA DE L'ASSEGURAT - PROCEDIMENT DE RECLAMACIÓ

1. **CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.** posa a disposició dels seus clients el seu Servei de Defensa de l'Assegurat, domiciliat a l'Avenida de Burgos, 109, 28050 Madrid; correu electrònic: reclamaciones.casermediterraneosegurosgenerales@caser.es.

2. Aquest Servei ha d'atendre i resoldre, d'acord amb la normativa vigent, en el termini màxim de dos mesos des que es van presentar, les queixes i reclamacions plantejades directament o mitjançant una representació acreditada, per totes les persones físiques o jurídiques, usuaris d'assegurances de **CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.**, quan aquestes facin referència a interessos i drets legalment reconeguts relacionats amb les seves operacions d'assegurances, independentment que derivin dels contractes mateixos, la normativa de transparència i protecció dels clients o de les bones pràctiques i usos, particularment del principi d'equitat.

La presentació de l'escrit de queixa o reclamació es pot realitzar, personalment o mitjançant representació acreditada, a qualsevol oficina de l'Entitat oberta al públic o a l'oficina del Servei de Defensa de l'Assegurat, a l'Avenida de Burgos 109, 28050 - Madrid, i per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics sempre que en permetin la lectura, impressió i conservació, cas en què cal que s'ajusti al que preveu la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

3. Un cop obtinguda la resolució i esgotada la via de reclamació davant del Servei de Defensa de l'Assegurat, en cas que el reclamant segueixi sense estar conforme amb el resultat pronunciat, o hagin transcorregut dos mesos des de la data de recepció sense obtenir una resolució d'aquest Servei, el reclamant pot presentar la reclamació davant del Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, al Paseo de la Castellana, núm. 44, 28046 Madrid. Igualment, el reclamant també pot sotmetre les seves queixes i reclamacions als jutjats i tribunals competents.

4. A totes les oficines de **CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.** obertes al públic i a la pàgina web de la Companyia, www.casermediterraneosegurosgenerales.es, els nostres clients, usuaris o perjudicats, tenen a la seva disposició un model d'imprès de reclamació, així com el Reglament del Servei de Defensa de l'Assegurat de l'Entitat, que regula l'activitat i el funcionament del Servei i les característiques i requisits de presentació i resolució de queixes i reclamacions.

5. A les resolucions s'han de tenir en compte les obligacions i drets establerts a les Condicions Generals, Particulars i Especials dels contractes, així com a la normativa reguladora de l'activitat asseguradora i la normativa de transparència i protecció dels clients de serveis financers (Llei del contracte d'assegurança, Text refós de la Llei i Reglament d'ordenació i supervisió d'assegurances privades, Llei de mesures de reforma del sistema financer, Llei d'institucions d'inversió col·lectiva, Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, Llei i Reglament per a la defensa de consumidors i usuaris, i Llei de condicions generals de la contractació).