

FULL DE RECLAMACIÓ

Per tal de solucionar qualsevol incidència amb la seva assegurança, posi's en contacte amb la nostra companyia a les adreces o telèfons que figuren en la documentació contractual de la seva pòlissa, o a través de l'oficina o mediador amb qui vàreu fer la contractació.

Si considera que el seu problema no s'ha resolt de manera satisfactòria, li preguem que ompli tots els camps d'aquest imprès, ja que, si no ho fa, no es podrà tramitar la seva queixa o reclamació correctament. Un cop omplert, haurà d'enviar-lo al nostre SERVEI DE DEFENSA DE L'ASSEGURAT, des d'on li farem arribar la nostra resposta al més aviat possible, i, en qualsevol cas, en el termini d'un mes, segons estableix la normativa vigent i el Reglament del Servei de Defensa de l'Assegurat de SA NOSTRA Compañía de Seguros de Vida, S.A. **(vegeu la nota 1)**.

DADES DEL RECLAMANT

Nom i cognoms o denominació social: _____

DNI Passaport CIF (marcar amb una X): _____

Domicili: _____

Població: _____ Província: _____ Codi postal: _____

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

Condició del reclamant (vegeu la nota 2) (marcar amb una X)

Assegurat Prenedor Beneficiari Partícip Pla de Pensions Tercer perjudicat

Causahavent del: _____ Hereus legals del: _____

REPRESENTANT (vegeu la nota 3) (emplenar únicament quan la reclamació es presenta mitjançant un representant)

Nom i cognoms o denominació social: _____

DNI Passaport CIF (marcar amb una X): _____

ADREÇA ALS EFECTES DE NOTIFICACIONS

Nom i cognoms o denominació social: _____

Domicili: _____

Població: _____ Província: _____ Codi postal: _____

DADES DE L'ASSEGURANÇA/PLA DE PENSIONS

Núm. de pòlissa o Pla de Pensions: _____ Núm. de sinistre: _____

Ram (marcar amb una X): Vida Pensions _____

DOCUMENTS QUE ACOMPANYA (vegeu la nota 4)

Descripció i nombre de pàgines: _____

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

RESULTAT QUE PRETÉN OBTENIR AMB LA QUEIXA O RECLAMACIÓ

(Marcar amb una X): el reclamant deixa constància que les qüestions plantejades en la reclamació no han estat objecte de litigi o d'impugnació davant dels tribunals de justícia, ni es troben pendents de resolució per part d'un òrgan administratiu, arbitral o judicial.

De conformitat amb la normativa vigent de protecció de dades, li comuniquem que les dades que ens proporcioni seran tractades per SA NOSTRA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A., responsable del tractament, amb la finalitat de gestionar la present reclamació. La legitimació per al tractament de les seves dades personals es troba en la necessitat de tractar-les per tramitar la reclamació que formula. Podrà exercir els drets d'accés, de rectificació, de cancel·lació, de portabilitat, de limitació i d'oposició al tractament, mitjançant correu postal o electrònic, acreditant la seva identitat. D'altra banda, l'informem tot seguit de les dades de contacte del Delegat de Protecció de Dades. Adreça postal: Avenida de Burgos, n.º 109, 28050 MADRID. Correu electrònic: dpoGrupocaser@caser.es. Pot consultar la informació addicional i detallada a la nostra pàgina web: www.sanostravida.es/proteccion-de-datos.

A _____, a _____ de _____ de 20_____

Firma reclamant**Firma representant****NOTES:**

- (1) Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, Llei 7/2017, de 2 de novembre, relativa a la resolució alternativa de litigis i ordre ECO 734/2004, d'11 de març. Per plantejar la seva reclamació al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, haurà de justificar el fet d'haver-la presentat anteriorment davant del Servei d'Atenció al Client de la companyia asseguradora.
- (2) **Prenedor:** persona que contractà l'assegurança.
Assegurat: persona que està coberta per la pòlissa.
Beneficiari: persona que rep la prestació o indemnització assegurada.
Particip: persona adherida al Pla de Pensions.
- (3) El reclamant representat haurà de signar aquest imprès o, en el seu defecte, s'aportarà la documentació que n'acrediti la representació.
- (4) Quan el reclamant sigui el prenedor de l'assegurança, caldrà adjuntar les Condicions Generals i Particulars de la pòlissa.

CLÀUSULA DE SERVEI DE DEFENSA DE L'ASSEGURAT - PROCEDIMENT DE RECLAMACIÓ

1. SA NOSTRA Compañía de Seguros de Vida, S.A. posa a disposició dels seus clients el seu Servei de Defensa de l'Assegurat, domiciliat a Avenida de Burgos, 109, 28050 Madrid; correu electrònic: reclamaciones@sanostravida.es.

2. L'esmentat Servei atindrà i resoldrà, de conformitat amb la normativa vigent i en el termini màxim d'un mes 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 participis o beneficiaris de plans de pensions d'ocupació i associats de SA NOSTRA Compañía de Seguros de Vida, S.A., quan aquestes es refereixin a interessos i drets legalment reconeguts relacionats amb les seves operacions d'assegurances i plans de pensions, tant si es deriven dels contractes mateixos com 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 l'oficina central de SA NOSTRA Compañía de Seguros de Vida, S.A. (Avinguda de Comte de Sallent, 32ª Planta, 07003 Palma de Mallorca), a l'oficina central de CASER (Avenida de Burgos, 109, 28050 Madrid), o a qualsevol de les oficines del GRUP CASER, per correu o a través de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que els esmentats mitjans en permetin la lectura, impressió i conservació, i responguin als requisits i característiques legals establerts en el Reglament del Servei de Defensa de l'Assegurat.

3. Un cop denegada l'admissió de les reclamacions o queixes, desestimada totalment o parcialment la seva petició, o havent transcorregut un mes des de la data de presentació davant del Servei de Defensa de l'Assegurat sense que l'esmentat Servei hagi resolt la queixa o la reclamació, l'interessat podrà presentar la queixa o reclamació davant del Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (Paseo de la Castellana, n.º 44, 28046 Madrid), organisme que actuarà en qualitat d'entitat de resolució alternativa de litigis en matèria de consum, de conformitat amb la Disposició Addicional Primera de la Llei 7/2017, de 2 de novembre. Amb aquesta finalitat, es facilita l'adreça de la pàgina web de la Direcció General d'Assegurances, www.dgsfp.mineco.es, on el reclamant es podrà informar sobre el procediment, els requisits i mitjans per presentar la reclamació o queixa. Així mateix, podrà sotmetre-la als jutjats i tribunals competents.

4. A totes les oficines de SA NOSTRA Compañía de Seguros de Vida, S.A. obertes al públic i a la seva pàgina web, www.sanostravida.es, els nostres clients, usuaris o perjudicats trobaran a la seva disposició un model d'imprès de reclamació, a més del Reglament del Servei de Defensa de l'Assegurat de SA NOSTRA Compañía de Seguros de Vida, S.A., on es regula l'activitat i el funcionament del Servei, així com les característiques i requisits de presentació i resolució de queixes i reclamacions.

5. En les resolucions es tindran en compte les obligacions i els drets establerts en 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, Llei d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, i el seu Reglament de desenvolupament, text refós de la Llei de regulació dels plans i fons de pensions, Reglament de plans i fons de pensions, Llei de mesures de reforma del sistema financer, Llei de resolució alternativa de litigis en matèria de consum, Ordre ECC/2502/2012, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant del Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, entre d'altres, Ordre ECO 734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client de les entitats financeres, text refós de la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris i altres lleis complementàries).