

## HOJA DE RECLAMACIÓN

Para solucionar cualquier incidencia con su seguro, contacte con la Compañía en las direcciones o teléfonos que figuran en la documentación contractual de su póliza, o a través de la oficina o mediador con el que la contrató.

Si considera que su problema no ha sido resuelto de forma satisfactoria, le rogamos que cumplimente todos los campos del presente impreso, ya que en caso contrario no se podrá tramitar correctamente su queja o reclamación. Una vez cumplimentado, deberá enviarlo a nuestro SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO, donde le daremos respuesta a la mayor brevedad posible, y en todo caso dentro del mes que establece la normativa vigente y el Reglamento del Servicio de Defensa del Asegurado de CASER (**Ver Nota 1**).

### DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos o denominación social: \_\_\_\_\_

DNI  Pasaporte  CIF (Marcar con una X): \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Población: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono (opcional): \_\_\_\_\_ E-mail (opcional): \_\_\_\_\_

### Condición del reclamante (**Ver Nota 2**) (Marcar con una X)

Tomador  Asegurado  Beneficiario  Partícipe Plan de Pensiones  Tercero perjudicado

Causahabiente del : \_\_\_\_\_ Herederos legales del: \_\_\_\_\_

### REPRESENTANTE (**Ver Nota 3**) (Cumplimentar únicamente cuando la reclamación se presenta por medio de representante)

Nombre y apellidos o denominación social: \_\_\_\_\_

DNI  Pasaporte  CIF (Marcar con una X): \_\_\_\_\_

### DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIONES

Nombre y apellidos o denominación social: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Población: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL SEGURO/PLAN DE PENSIONES

Nº de póliza o Plan de Pensiones \_\_\_\_\_ Nº de expediente: \_\_\_\_\_

Ramo (Marcar con una X):  Autos  Hogar  Vida  Salud  Pensiones  Otros \_\_\_\_\_

### DOCUMENTOS QUE ACOMPAÑA (**Ver Nota 4**)

Descripción y número de páginas: \_\_\_\_\_

### MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN (Explicar claramente cuál es la cuestión sobre la que se formula la queja o reclamación. Puede optar por redactarla o adjuntarla en hoja aparte)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## RESULTADO QUE PRETENDE OBTENER CON LA QUEJA Y/O RECLAMACIÓN

(**Marcar con una X**): El reclamante hace constar que las cuestiones planteadas en la reclamación no han sido objeto de litigio o impugnación ante los tribunales de justicia, ni se encuentran pendientes de resolución por parte de un órgano administrativo, arbitral o judicial.

De conformidad con la vigente normativa de Protección de Datos, le comunicamos que los datos que Vd. nos proporcione serán tratados por CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.-CASER- responsable del tratamiento, con la finalidad de gestionar la presente reclamación. La legitimación para el tratamiento de sus datos personales se encuentra en la necesidad de tratarlos para tramitar la reclamación que formula. Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y oposición al tratamiento, mediante correo postal o electrónico, acreditando su identidad. Por otra parte, le informamos de los datos de contacto con el Delegado de Protección de Datos. Dirección Postal: Avenida de Burgos, 109, 28050 – MADRID, Correo Electrónico: [dpogrupocaser@caser.es](mailto:dpogrupocaser@caser.es). Puede consultar la información adicional y detallada en nuestra página web: [www.caser.es/protección-de-datos](http://www.caser.es/protección-de-datos).

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

Firma reclamante

Firma representante

### NOTAS:

- (1) Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Reforma del Sistema Financiero, Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo y Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre. Para plantear su reclamación al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, deberá justificar haberla presentado anteriormente ante el Servicio de Atención al Cliente de la Compañía Aseguradora.
- (2) **Tomador:** Persona que contrató el seguro.  
**Asegurado:** Persona que está cubierta por la póliza.  
**Beneficiario:** Persona que recibe la prestación o indemnización asegurada.  
**Partícipe:** Persona adherida al Plan de Pensiones
- (3) El reclamante representado deberá firmar este impreso o en su defecto aportar documentación que acredite la representación.
- (4) Cuando el reclamante sea el tomador del seguro, adjuntar las Condiciones Generales y Particulares de la póliza.

## SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO - PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

1. CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (CASER) pone a disposición de sus clientes su Servicio de Defensa del Asegurado (Quejas y Reclamaciones) en Avenida de Burgos, nº 109, 28050 Madrid, y en la dirección de correo electrónico [defensa-asegurado@caser.es](mailto:defensa-asegurado@caser.es).

2. Dicho Servicio atenderá y resolverá, conforme a la normativa vigente, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, las quejas y reclamaciones planteadas, directamente o mediante representación acreditada, por todas las personas físicas o jurídicas, usuarios de seguros y partícipes o beneficiarios de planes de pensiones de empleo y asociados de CASER, cuando las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con sus operaciones de seguros y planes de pensiones, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos, en particular del principio de equidad.

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse, personalmente o mediante representación acreditada, en cualquier oficina de la Entidad abierta al público o en la oficina del Servicio de Defensa del Asegurado, en la Avenida de Burgos 109, 28050 – Madrid, por correo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan su lectura, impresión y conservación, en cuyo caso, deberá ajustarse a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

3. Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación ante el Servicio de Defensa del Asegurado, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid), organismo que actuará como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, de acuerdo con la Disposición Adicional Primera de la ley 7/2017, de 2 de noviembre. Para ello se facilita la dirección de la página web de la Dirección General de Seguros, [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es), donde el reclamante podrá informarse sobre el procedimiento, los requisitos y medios para presentar la reclamación o queja. Igualmente, podrá someterla a los juzgados y tribunales competentes.

4. En todas las oficinas de CASER abiertas al público, y en la página web [www.caser.es](http://www.caser.es), nuestros clientes, usuarios o perjudicados, encontrarán a su disposición un modelo de impreso de reclamación, así como el Reglamento del Servicio de Defensa al Asegurado de la Entidad, que regula la actividad y el funcionamiento de este Servicio, y las características y requisitos de presentación y resolución de quejas y reclamaciones. Igualmente, desde esta página web, se podrá presentar la queja o reclamación.

5. En las resoluciones se tendrán en cuenta las obligaciones y derechos establecidos en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de los contratos, la normativa reguladora de la actividad aseguradora y la normativa de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros (Ley de Contrato de Seguro, Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, y su Reglamento de desarrollo, texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, Ley de Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo, Orden ECC/2502/2012, que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones entre otros, Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente de las entidades financieras, texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).