

FOLHA DE RECLAMAÇÃO

Para resolver qualquer problema com o seu seguro, contacte a Companhia através dos endereços ou telefones que figuram na documentação contratual da sua apólice ou através do escritório ou mediador com o qual contratou. Se considerar que o seu problema não foi resolvido de forma satisfatória, pedimos-lhe que preencha os campos do presente impresso, uma vez que caso contrário não se poderá processar corretamente a sua queixa ou reclamação. Depois de preenchido, deve ser enviado para o nosso SERVIÇO DE DEFESA DO SEGURADO, onde lhe daremos resposta o mais rapidamente possível e, de qualquer forma, no prazo de um mês estabelecido pela legislação em vigor e pelo Regulamento do Serviço de Defesa do Segurado da CASER (**Ver Nota 1**).

DADOS DO RECLAMANTE

Nome completo ou denominação social: _____

Cartão de cidadão Passaporte NIF (Marcar com um X): _____

Domicílio: _____

Localidade: _____ Distrito: _____ Código postal: _____

Telefone (opcional): _____ E-mail (opcional): _____

Condição do reclamante (**Ver Nota 2**) (Marcar com um X)

Tomador Segurado Beneficiário Participante Plano de Pensões Terceiro prejudicado

Transmissário do : _____ Herdeiros legais do: _____

REPRESENTANTE (**Ver Nota 3**) (Preencher apenas se a reclamação se apresentar por meio de representante)

Nome completo ou denominação social: _____

Cartão de cidadão Passaporte NIF (Marcar com um X): _____

ENDEREÇO PARA EFEITOS DE NOTIFICAÇÕES

Nome completo ou denominação social: _____

Domicílio: _____

Localidade: _____ Distrito: _____ Código postal: _____

DADOS DO SEGURO/PLANO DE PENSÕES

Nº de apólice ou Plano de Pensões _____ Nº de expediente: _____

Ramo (Marcar com um X): Automóvel Habitação Vida Saúde Pensões Outros

DOCUMENTOS EM ANEXO (**Ver Nota 4**)

Descrição e número de páginas: _____

MOTIVO DA QUEIXA OU RECLAMAÇÃO (Explicar claramente qual é a questão sobre a qual se formula a queixa ou reclamação. Pode optar por redigi-la ou anexar em folha à parte)

RESULTADO QUE PRETENDE OBTER COM A QUEIXA E/OU RECLAMAÇÃO

(**Marcar com um X**): O reclamante faz constar que as questões submetidas na reclamação não foram objeto de litígio nem impugnação nos tribunais de justiça, nem se encontram pendentes de resolução por parte de um órgão administrativo, de arbitragem ou judicial.

Em conformidade com a legislação de Proteção de Dados vigente, informamos que os dados que nos proporcionar serão tratados pela CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. -CASER- responsável pelo tratamento, a fim de processar a presente reclamação. A legitimação para o tratamento dos seus dados pessoais encontra-se na necessidade de os tratar para processar a reclamação que apresenta. Pode exercer os direitos de acesso, retificação, supressão, portabilidade, limitação e oposição ao tratamento, através de correio postal ou eletrónico, dando prova da sua identidade. Por outro lado, proporcionamos-lhe os dados de contacto do Delegado de Proteção de Dados. Endereço postal: Avenida de Burgos, 109, 28050 - MADRID, E-mail: dpogrupocaser@caser.es. Pode consultar a informação adicional e detalhada no nosso site: www.caser.es/protección-de-datos.

Em _____, a _____ de _____ de 20_____

Assinatura reclamante

Assinatura representante

NOTAS:

- (1) Lei 44/2002, de 22 de novembro, de Reforma do Sistema Financeiro, Lei 7/2017, de 2 de novembro, relativa à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo, Ordem ECO 734/2004, de 11 de março e Ordem ECC/2502/2012, de 16 de novembro. Para submeter a sua reclamação ao Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões, deve justificar tê-la apresentado anteriormente perante o Serviço de Atendimento ao Cliente da Companhia Seguradora.
- (2) **Tomador:** Pessoa que contratou o seguro.
Segurado: Pessoa que está coberta pela apólice.
Beneficiário: Pessoa que recebe a prestação ou indemnização segurada.
Participante: Pessoa integrada no Plano de Pensões
- (3) O reclamante representado deve assinar este impresso ou, na sua ausência, proporcionar documentação que prove a representação.
- (4) Se o reclamante for o tomador do seguro, anexar as Condições Gerais e Particulares da apólice.

SERVIÇO DE DEFESA DO SEGURADO - PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

1. CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (CASER) põe à disposição dos seus clientes o seu Serviço de Defesa do Segurado (Queixas e Reclamações), na Avenida de Burgos nº 109, 28050 Madrid, e no endereço de e-mail defensa-asegurado@caser.es.

2. Esse Serviço tratará e resolverá, em conformidade com as normas vigentes, no prazo máximo de um mês a partir da sua apresentação, as queixas e reclamações submetidas, diretamente ou através de representação acreditada, por todas as pessoas singulares ou coletivas, utilizadores de seguros e participantes ou beneficiários de planos de pensões de emprego e associados da CASER, quando as mesmas se referirem aos seus interesses e direitos legalmente reconhecidos relacionados com as suas operações de seguros e planos de pensões, quer derivem dos próprios contratos, do regulamento de transparência e proteção dos clientes ou das boas práticas e usos, nomeadamente do princípio da equidade.

A apresentação do escrito de queixa ou reclamação pode ser feita pessoalmente ou através de representação acreditada, em qualquer escritório da Entidade aberto ao público ou no escritório do Serviço de Defesa do Segurado, na Avenida de Burgos 109, 28050 - Madrid, por correio ou por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, desde que estes permitam a sua leitura, impressão e conservação, em cujo caso deverá ajustar-se ao previsto na Lei 59/2003, de 19 de dezembro, de Assinatura Eletrónica.

3. Negada a admissão das reclamações ou queixas ou rejeitado total ou parcialmente o seu pedido, ou decorrido o prazo de um mês a partir da data da sua apresentação perante o Serviço de Defesa do Segurado sem ter sido resolvida, o interessado pode apresentar a sua reclamação ou queixa perante o Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões (Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid), organismo que atuará como entidade de resolução alternativa de litígios em matéria de consumo, de acordo com a Disposição Adicional Primeira da Lei 7/2017, de 2 de novembro. Para tal, proporciona-se o endereço do site da Direção-Geral de Seguros, www.dgsfp.mineco.es, onde o reclamante pode informar-se acerca do procedimento, requisitos e meios para a apresentar a reclamação ou queixa. Também pode submetê-la aos tribunais competentes.

4. Em todos os escritórios da CASER abertos ao público, e no site www.caser.es, os nossos clientes, utilizadores ou prejudicados, vão encontrar à sua disposição um modelo de impresso de reclamação, bem como o Regulamento do Serviço de Defesa do Segurado da Entidade, que regula a atividade e o funcionamento deste Serviço, e as características e requisitos de apresentação e resolução de queixas e reclamações. Também se pode apresentar queixa ou reclamação a partir deste site.

5. Nas resoluções, serão tidos em conta as obrigações e direitos estabelecidos nas Condições Gerais, Particulares e Especiais dos contratos, as normas reguladoras da atividade seguradora e as normas de transparência e proteção dos clientes de serviços financeiros (Lei de Contrato de Seguro, Lei de Ordenação, Supervisão e Solvência das Entidades Seguradoras e Resseguradoras e o seu Regulamento de desenvolvimento, texto refundido da Lei de Regulação dos Planos e Fundos de Pensões, Regulamento de Planos e Fundos de Pensões, Lei de Medidas de Reforma do Sistema Financeiro, Lei de Resolução Alternativa de Litígios em Matéria de Consumo, Ordem ECC/2502/2012, que regula o procedimento de apresentação de reclamações ao Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões, entre outros, Ordem ECO 734/2004, de 11 de março, sobre os serviços de atendimento ao cliente das entidades financeiras, texto refundido da Lei Geral para a Defesa de Consumidores e Utilizadores e outras leis complementares).