



Servicio de Reclamaciones Garantie-Privée

GARANTIE-PRIVEE

Apartado de Correos Nº 1

50196 La Muela

e-mail: reclamaciones@gp-espana.com

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 RECLAMACIONES, donde le daremos respuesta a la mayor brevedad posible, y en todo caso dentro de los dos meses que establece la normativa vigente y las condiciones generales de su contrato con Garantie-Privée (Ver Nota 1).

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos

☐ 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 ☐ 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

Nº de póliza

Nº de siniestro:

Ramo (Marcar con una X): ☐ Autos ☐ Hogar ☒ Vida ☐ Salud ☐ Pensiones ☐ Seguros de afinidad, 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 RECLAMACION

☐ **(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.

A efectos de lo establecido en la vigente normativa de Protección de Datos de Carácter Personal, el reclamante consiente que los datos personales facilitados (incluso los de salud) sean incluidos por la Entidad Aseguradora en un fichero, y a su tratamiento posterior, al ser preceptiva su cumplimentación para tramitar la reclamación presentada, siendo destinataria y responsable del fichero GARANTIE-PRIVEE.COM , Compañía de Seguros y Reaseguros, con domicilio en GARANTIE-PRIVEE Apartado de Correos Nº 1 50196 La Muela, donde el reclamante podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los mismos, dirigiéndose por escrito a la atención de Servicio de Protección de Datos y/o por correo electrónico a: proteccion.datos@gp-espana.com.

En a de de 20

Firma reclamante

Firma representante

NOTAS:

- (1) Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Reforma del Sistema Financiero, 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 RECLAMACIONES- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

De suscitarse cualquier tipo de conflicto entre el Tomador del Seguro, el Asegurado y el Asegurador, el Asegurado deberá ponerse en contacto primero con su Corredor de Seguros de la siguiente manera: - A través de su área de clientes: <https://miseguro-gp.com/es/> - Enviando un correo electrónico a la dirección reclamaciones@gp-espana.com - Por carta certificada o cualquier otro soporte duradero dirigida a Corredor de Seguros en la siguiente dirección postal: GARANTIE-PRIVEE – Seguro FNAC – Apartado de Correos Nº 1 - 50196 La Muela.

Posteriormente, y si persiste cualquier malentendido, el Asegurado podrá recurrir al Servicio de Atención al Cliente de la Compañía Aseguradora escribiendo a la siguiente dirección de correo electrónico reclamaciones.n2@gp-espana.com, especificando el nombre del Asegurado y la referencia de su Contrato, así como sus datos completos de contacto.

La situación del Asegurado será estudiada con el máximo cuidado. El plazo de tramitación de su reclamación es el siguiente: se le enviará un acuse de recibo en un plazo de diez (10) días, y recibirá una respuesta en un plazo de sesenta (60) días (salvo en el caso de circunstancias particulares que impliquen un plazo de tramitación más largo, de lo que le informará el Asegurador).

Asimismo, los Asegurados podrán someter voluntariamente sus divergencias en los términos previstos en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, sin perjuicio de que también podrán someter a arbitraje las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir, en materia de libre disposición conforme a derecho, en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

También podrán someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Asimismo, podrán reclamar ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Servicio de Reclamaciones), (<http://www.dgsfp.mineco.es> /reclamaciones) con domicilio en la calle Miguel Ángel 21, 28010 de Madrid si consideran que la Compañía Aseguradora ha realizado prácticas abusivas o ha lesionado los derechos derivados del contrato de seguros.

Por último, si no se ha encontrado ninguna solución, el Asegurado puede recurrir al Mediador, una persona independiente, poniéndose en contacto con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) en la siguiente dirección - Por correo : Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid - , Por vía electrónica a través de la página web de la DGSFP: <https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Reclamacion.asp> - por correo electrónico: reclamaciones.seguros@mineco.es

En cualquier caso, los conflictos que puedan surgir entre Tomadores del Seguro o Asegurados o derechohabientes con entidades aseguradoras podrán resolverse por los juzgados y tribunales competentes.

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, texto refundido de la Ley y Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados, 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, 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).