

HOJA DE QUEJAS
Y RECLAMACIONES

www.allianz.es

D / D^a: _____

Empresa ⁽¹⁾: _____

N.I.F.: _____

Domicilio: _____

Código Postal: _____ Población: _____ Provincia: _____

Teléfono: _____ Móvil: _____ Fax: _____ E-Mail: _____

Póliza n.º: _____ Tipo de Seguro: _____

Condiciones del reclamante ⁽²⁾:

☐ Tomador ☐ Asegurado ☐ Partícipe de Plan de Pensiones

☐ Beneficiario ☐ Tercero ☐ Causahabiente del

☐ Representante legal del _____

¿Qué hechos han dado lugar a que Ud. presente esta queja o reclamación? ⁽³⁾

Manifieste qué resultado pretende obtener tras la presentación de la queja o reclamación.

Documentos que adjunta:

El reclamante manifiesta que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma

Acompañar fotocopia DNI/CIF del reclamante o en su caso del representado.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable	Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
Finalidad	Para la gestión y tramitación de la queja y/o reclamación.
Legitimación	Ejecución de un contrato y base legal.
Destinatarios	Cesión a terceros colaboradores de la compañía. Transferencias internacionales intragrupo.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión y portabilidad de los datos; limitación u oposición a su tratamiento, de acuerdo con las indicaciones contenidas en la información adicional.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: https://www.allianz.es/privacidad-seguridad

(1) Personas jurídicas. Deberá aportarse poder notarial de representación.**(2)** Tomador: Persona que contrató el seguro.

Asegurado: Persona que está cubierta por la póliza.

Beneficiario: En los seguros de vida, persona que recibe la prestación o indemnización asegurada.

Tercer perjudicado: Persona que ha sufrido daños causados por un asegurado de la entidad.

Causahabiente de cualquier de ellos: Herederos legales.

Representante legal de cualesquiera de los anteriores.

(3) Especificar claramente cuál es la cuestión sobre la que formula reclamación.

Para cualquiera queja o reclamación sobre sus derechos e intereses legalmente reconocidos puede usted dirigirse a la compañía, de conformidad con la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, de los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, a través de las siguientes vías: Calle Tarragona, 109, 08014 Barcelona - Apartado de correos nº 38, 08080 de Barcelona - e-mail: ddc@allianz.es - www.allianz.es (donde puede acceder a su Reglamento de funcionamiento) - Fax 93 228 85 53.

De conformidad con las normas de funcionamiento previstas en el Reglamento que se encuentra a su disposición, la queja o reclamación deberá ser resuelta en un plazo máximo de dos meses contados a partir de la fecha en que se presente ante el Departamento para la Defensa del Cliente. La decisión final adoptada será debidamente notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales contados a partir de la fecha de emisión de aquélla.

Denegada la admisión de las quejas o reclamaciones o desestimada su petición, total o parcialmente, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación en el Departamento para la Defensa del Cliente sin que haya sido resuelta, podrá presentar su queja o reclamación, indistintamente, en los siguientes Comisionados, de conformidad con Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, que aprueba el Reglamento de Comisionados de Defensa del Cliente de Servicios Financieros:

- Comisionado para la defensa del Asegurado y el Partícipe en Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, Madrid, www.dgsfp.meh.es/).
- Comisionado para la defensa del Inversor (Miguel Ángel, 11, 28010 Madrid, inversores@cnmv.es).

Finalmente, le referimos la principal normativa aplicable para la protección del asegurado y del cliente de servicios financieros.

Seguros: 1.- Artículo 51.1 de la Constitución Española. 2.- El Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. 3.- El Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. 4.- La Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro. 5.- La Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados. 6.- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. 7.- La Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. 8.- La Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad. 9.- La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. 10.- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

Inversiones: 1.- El artículo 51.1 de la Constitución Española. 2.- La Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores. 3.- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. 4.- Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, del Régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión. 5.- La Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. 6.- La Ley 34/1998, de 11 de noviembre, General de Publicidad. 7.- La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. 8.- La Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva. 9.- El Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.