

**1. DATOS DEL USUARIO (Personas físicas o jurídicas descritas en el art. 2º del Reglamento para la Solución de Conflictos del Grupo MAPFRE)**

NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL: ..... D.N.I. / N.I.F. / C.I.F.:.....

DOMICILIO A EFECTOS DE COMUNICACIONES:.....

C.P.:.....MUNICIPIO:.....PROVINCIA:.....TELEFÓNO MÓVIL:.....

TELEFÓNO FIJO: .....CORREO ELECTRÓNICO.....

ACEPTA COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO:  NO - SI  (IMPRESINDIBLE TLF. MÓVIL)**2. DATOS DEL PRESENTADOR (Cumplimentar sólo en el caso de que el usuario sea una persona jurídica o una comunidad de propietarios)**

NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL: ..... D.N.I. / N.I.F. / C.I.F.:.....

DOMICILIO A EFECTOS DE COMUNICACIONES:.....

C.P.:.....MUNICIPIO:.....PROVINCIA:.....TELEFÓNO MÓVIL:.....

TELEFÓNO FIJO: .....CORREO ELECTRÓNICO.....

ACEPTA COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO:  NO - SI  (IMPRESINDIBLE TLF. MÓVIL)**3. ENTIDAD, AGENTE DE SEGUROS U OPERADOR DE BANCASEGUROS FRENTE AL QUE DIRIGE LA RECLAMACIÓN O QUEJA Y CONTRATO/SINIESTRO EN QUE SE FUNDAMENTA** Entidad:..... Póliza de seguros de:.....nº..... Fondo de pensiones:.....nº..... Fondo de inversión:.....nº..... Número de expediente del siniestro (en su caso)..... Otros (especificar):.....**4. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

En MAPFRE S.A., como responsable del tratamiento, utilizaremos la información que nos facilite, directamente o a través de cualquier intermediario, para gestionar, tramitar y resolver las reclamaciones y quejas ante los órganos de resolución de conflictos del Grupo MAPFRE, remitirle, incluso por vía electrónica o telemática, las comunicaciones relativas al procedimiento de reclamación, y realizar estudios y cálculos estadísticos, encuestas, análisis de tendencias del mercado y control de calidad. Dichos tratamientos los realizaremos en base a su consentimiento. Asimismo, le informamos de que, en su caso, podremos comunicar sus datos a terceros y/o realizar transferencias de datos a terceros países en los términos señalados en la Información Adicional y de que puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, en la forma indicada en la Información Adicional de Protección de Datos que hemos puesto a su disposición en [www.mapfre.es/portal/privacidad-reclamaciones.html](http://www.mapfre.es/portal/privacidad-reclamaciones.html).

5. HECHOS Y MOTIVOS:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. PRETENSIÓN:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. FECHA Y FIRMA

El abajo firmante manifiesta no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En ....., a.....de.....de.....

Firma

[Empty rectangular box for signature]

## Quiénes pueden reclamar

- Los asegurados, los tomadores del seguro y los beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con MAPFRE, así como sus derechohabientes.
- Los inversores, partícipes y beneficiarios de planes de pensiones individuales y fondos de inversión, gestionados, promovidos o depositados en MAPFRE, así como sus derechohabientes.
- Los terceros perjudicados por siniestros derivados de contratos de seguros suscritos con MAPFRE.
- Los clientes de los agentes de seguros y operadores de bancaseguros que presten sus servicios de mediación en seguros privados para las sociedades aseguradoras del Grupo, así como sus derechohabientes.

## Cuándo reclamar

Usted puede formular una reclamación o queja cuando considere que alguna decisión adoptada por MAPFRE no respeta los derechos que le corresponden de acuerdo con el contrato suscrito, siempre que:

- Exista una decisión formal de MAPFRE que le deniegue lo que a su juicio le corresponda o una inactividad de la suficiente trascendencia para considerar que se han lesionado sus derechos.
- No se trate de una cuestión sometida o ya resuelta por una decisión judicial, administrativa o arbitral.

## Cómo reclamar

- La reclamación o queja se dirigirá firmada a la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE por correo postal (Apartado de Correos 281 – 28220 Majadahonda, Madrid) o por correo electrónico ([reclamaciones@mapfre.com](mailto:reclamaciones@mapfre.com)), conforme a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, medios a los que también puede dirigirse para cualquier aclaración o consulta adicional relativa a las mismas, o bien a través del teléfono 900 205 009.
- La reclamación o queja deberá realizarse por escrito y, en la misma, deben consignarse sus datos personales, su domicilio, el número de su póliza o contrato y los hechos que justifican su pretensión. Para facilitar este trámite, en todas nuestras oficinas existen modelos impresos al efecto.

## Cómo resolveremos su reclamación

- Para la tramitación y resolución de las reclamaciones y quejas que presenten los usuarios de sus servicios financieros, MAPFRE cuenta con una Dirección de Reclamaciones y con el Defensor del Asegurado, que resolverán aquellas en los supuestos y plazos previstos en el Reglamento que más abajo se cita.

■ La Dirección de Reclamaciones acusará recibo de su reclamación o queja y la remitirá al Área competente para su análisis y resolución.

■ En todo caso, MAPFRE resolverá su reclamación o queja en el plazo máximo de un mes, una vez haya aportado usted todos los datos necesarios.

■ En los casos en que sea competente para intervenir el Defensor del Asegurado en la resolución de su reclamación de acuerdo con el Reglamento mencionado, previamente, en el plazo de 15 días, recibirá usted la resolución antes citada, y podrá usted decidir entre aceptarla o pedir que sea estudiada y resuelta por dicho Defensor, indicando en tal caso los motivos de su disconformidad. Recibida esta solicitud y revisada junto a todos los antecedentes, la Dirección de Reclamaciones, si no considera procedente estimarla, dará inmediato traslado a dicho Defensor quien resolverá definitivamente en el plazo de un mes.

■ Desestimada su reclamación o queja o transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación, podrá usted formular reclamación o queja en función de la materia de que se trate, ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid). [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es) o ante la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (C/ Edison, 4 Madrid 28006 - Passeig de Gràcia, 19 Barcelona 08007); correo electrónico [ServiciodereclamacionesCNMV@cnmv.es](mailto:ServiciodereclamacionesCNMV@cnmv.es) a cuyo efecto, si nos lo solicita, pondremos a su disposición el formulario correspondiente,

## Ayúdenos a atenderle correctamente

La Dirección de Reclamaciones no es un servicio destinado a resolver incidencias normales relacionadas con la emisión y cobro de sus pólizas o el tratamiento de sus siniestros, para lo que debe dirigirse a cualquiera de las oficinas de la entidad o a los Centros Telefónicos habilitados al efecto, que le son facilitados al suscribir sus pólizas o contratos.

## Procedimiento interno y normativa aplicable

■ El procedimiento descrito en este folleto se encuentra detallado en el Reglamento para la Solución de Conflictos entre las Sociedades del Grupo MAPFRE y los Usuarios de sus Servicios Financieros, que puede consultarse en la página Web “mapfre.es”.

■ Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo (BOE nº 72, de 24 de marzo de 2004).

■ Orden Ministerial ECC/2502/2012, de 16 de noviembre (BOE nº 281, de 22 de noviembre de 2012).

[www.mapfre.es](http://www.mapfre.es)

