

# formulario de quejas y reclamaciones

servicio de atención al cliente zurich

Por favor cumplimente todos los datos. Utilice letras mayúsculas

## Datos personales

N.I.F.

Apellidos  Nombre

## En calidad de

Tomador  Asegurado  Beneficiario  Tercero perjudicado  Tercero perjudicado

En representación legal de \_\_\_\_\_ (Documentar)

Domicilio

Población  C.P.

Teléfono  Telefax  correo electrónico

## Otros datos

Nº Póliza  Fecha siniestro  Matrícula

## Hechos que motivan queja o reclamación

## Ante lo expuesto el reclamante solicita

## Documentación que se adjunta

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

## Desea recibir nuestra respuesta

Por correo  Por correo electrónico  Por fax

En ..... a ..... de ..... de 200.....

Firma

Enviar al Servicio de Atención al Cliente: Por fax al nº 913751925, por correo a la dirección: Zurich - Servicio de Atención al Cliente / Orense 69- 28020 Madrid, por correo electrónico [atencioncliente-es@zurich.com](mailto:atencioncliente-es@zurich.com) . Zurich le informa de la existencia del Reglamento de funcionamiento a su disposición en nuestras Oficinas y en nuestra web [www.zurichspain.com](http://www.zurichspain.com).

**Protección de datos personales** - El reclamante autoriza expresamente a las entidades Zurich España, Zurich Vida, Zurich Life y Aide Asistencia, para que los datos recogidos en este documento, así como los proporcionados en un futuro, queden incorporados a las bases de datos de las Entidades citadas y las sociedades vinculadas legalmente a éstas, y sean tratados por ellas con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente. En todo momento el interesado podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, mediante comunicación escrita dirigida al propio Servicio de Atención al Cliente. Los datos personales serán tratados de forma confidencial, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 15/1999. Para todo lo cual el reclamante manifiesta expresamente su consentimiento.

## RESUMEN del REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

El Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Zurich, conforme a lo establecido en la Orden Ministerial ECO/734/2004, regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (S.A.C) y del Defensor del Cliente (D.C.) en el desempeño de su función de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones, formuladas por los clientes de Zurich España, Zurich Vida y Aide, y que se deriven del incumplimiento de los Contratos, de la normativa de transparencia y protección del cliente o de las buenas prácticas y usos financieros.

El titular del Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente son nombrados por el Consejo de Administración de la Entidad Aseguradora, cumplen los requisitos de capacidad e idoneidad establecidos en la legislación vigente y gozan de plena independencia en el desarrollo de sus competencias.

### **Servicio de Atención al Cliente**

C/Orense nº 69  
28020 Madrid  
Fax 91.375 19 25  
Dirección Web: [www.zurichspain.com](http://www.zurichspain.com)  
e.mail: [atencioncliente-es@zurich.com](mailto:atencioncliente-es@zurich.com)

### **Defensor del Cliente**

Doña Pilar Puerta Barrenechea  
C/Conde de Aranda nº 15  
28001 Madrid  
Fax: 915779179  
e.mail: [pbabogados@telefonica.net](mailto:pbabogados@telefonica.net)

El Cliente, disconforme con la actuación de una de las Aseguradoras citadas, puede decidir con plena libertad entre enviar la reclamación al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente, si bien la competencia de este último se focaliza esencialmente en las reclamaciones de los Asegurados con un límite cuantitativo.

La reclamación debe presentarse por escrito, identificando al reclamante, a la Entidad reclamada y el motivo de la misma, aportando la documentación que la justifique. El Cliente recibirá el acuse de recibo haciendo constar la fecha de presentación de la reclamación y se iniciará la gestión de la misma salvo que existan causas que impidan su admisión a trámite (omisión datos esenciales, existencia de procedimientos administrativos o judiciales, prescripción de la acción, etc).

La Resolución se adoptará un un plazo no superior a los DOS MESES, será motivada, se notificará al Reclamante en el plazo de DIEZ DIAS desde su emisión y, de ser favorable a los intereses del Cliente, será de obligado cumplimiento para la Entidad Aseguradora, todo ello según lo marcado por la Orden Ministerial ECO/734/2004.

El presente documento es un RESUMEN de los aspectos básicos del Reglamento para la Defensa del Cliente existiendo a disposición de los Clientes una copia de su Texto íntegro en cualquiera de nuestras Oficinas y también puede ser consultado en la página WEB [www.zurichspain.com](http://www.zurichspain.com) en su apartado " Área de Clientes".

### GARANTIAS DEL PROCEDIMIENTO:

Si la Resolución no se hubiera dictado en el plazo de DOS MESES o la misma no fuera de conformidad para el cliente, éste podrá requerir la intervención de la Dirección General de Seguros (Ministerio de Hacienda) que, como órgano de control de las Entidades Aseguradoras, por medio del COMISIONADO para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones comprobará si los derechos del Cliente han sido respetados.