

## HOJA DE RECLAMACIÓN

Para solucionar cualquier incidencia con su seguro, contacte con la Compañía en la dirección que figura a continuación:

Servicio de atención al cliente: 91 524 34 00

E-Mail: [atencion@cnppartners.eu](mailto:atencion@cnppartners.eu)

Dirección postal: Carrera de San Jerónimo, 21 28014- MADRID

Si considera que su problema no ha sido resuelto de forma satisfactoria, le rogamos que cumplimente en el formulario que aparece a continuación, los campos especificados para la correcta tramitación de su reclamación, y a continuación lo remita a la mayor brevedad al Área de Protección del Cliente de la Compañía quienes atenderán y resolverán su reclamación en el menor plazo posible. El plazo máximo para la resolución de las reclamaciones es de un mes desde la fecha de su recepción en el Área. **(Nota 1)**.

### DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Población: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono (opcional): \_\_\_\_\_ E-mail (opcional): \_\_\_\_\_

### Condición del reclamante (Nota 2) (Marcar con una X)

Tomador  Asegurado  Beneficiario

Herederos legales del: \_\_\_\_\_

### REPRESENTANTE (Cumplimentar únicamente cuando la reclamación se presenta por medio de representante)

Nombre y apellidos o denominación social: \_\_\_\_\_

DNI/ CIF: \_\_\_\_\_

Se adjunta copia de \_\_\_\_\_ en acreditación de la representación que se ostenta.

### DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIONES

Nombre y apellidos o denominación social: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Población: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL SEGURO

Nº de póliza o Certificado Individual de Seguros: \_\_\_\_\_

### DOCUMENTOS QUE ACOMPAÑA

Adjuntar copia de la documentación contractual de la póliza o certificado individual de seguro.

Otra Documentación (descripción y nº de páginas): \_\_\_\_\_

(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.

<sup>1</sup> Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Reforma del Sistema Financiero; el Real Decreto 303/2004, de 20 de Febrero, y la Orden ECO 734/2004, de 11 de Marzo. Para plantear su reclamación al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros, deberá justificar haberla presentado anteriormente ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, por correo, por medios informáticos o telemáticos.

<sup>2</sup> Tomador: Persona que contrató el seguro.

Asegurado: Persona que está cubierta por la póliza.

Beneficiario: Persona que recibe la prestación o indemnización asegurada

**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 RECLAMACIÓN**

### **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN**

El régimen de las reclamaciones será el previsto en el artículo 97.5 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y disposiciones concordantes.

El Suscriptor del seguro, el Tomador/asegurado y el Beneficiario o los Beneficiarios, así como sus derechohabientes, están facultados para formular reclamaciones ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (P<sup>a</sup> de la Castellana, 44 28046 Madrid) contra la Compañía Aseguradora, si consideran que ésta realiza prácticas abusivas o lesiona los derechos derivados del contrato de seguro.

En relación con lo anterior, se advierte que, para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, será imprescindible acreditar haber formulado las quejas o reclamaciones, previamente por escrito al Área de Protección del Cliente de CNP PARTNERS, y en su caso, con posterioridad, al Defensor del Asegurado de la Compañía Aseguradora, o que haya transcurrido el plazo legalmente establecido sin que haya sido resuelta la aseguradora.

El Área de Protección del Cliente de CNP PARTNERS, domiciliado en Carrera de San Jerónimo, 21. 28014 Madrid – [protecciondelcliente@cnppartners.eu](mailto:protecciondelcliente@cnppartners.eu), tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones le sean formuladas por las personas anteriormente mencionadas, en primera instancia y tras su resolución por dicho Área podrá seguirse la tramitación ante el Defensor del Asegurado, que para las Entidades CNP Partners, CNP Assurances, S.A., Sucursal en España y CNP Caution será, D.A.DEFENSOR, S.L., domiciliado en c/ Velázquez nº 80, 1ºD - 28001 Madrid Tfno. 913104043 - [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org)

La compañía aseguradora se compromete a prestar la colaboración necesaria en la instrucción del procedimiento de resolución de las quejas y reclamaciones y a aceptar las resoluciones que el Defensor del Asegurado emita teniendo carácter vinculante para la Aseguradora.

Asimismo, la presentación de la reclamación ante el Defensor del Asegurado, así como su resolución, no obstaculiza la plenitud de tutela judicial, el recurso a otro mecanismo de solución de conflictos, ni a la protección administrativa.

El Área de Protección del Cliente, actuará en la resolución de las quejas y reclamaciones, de acuerdo con lo establecido en su Reglamento de Funcionamiento que estará a disposición de los asegurados en las oficinas de la Compañía Aseguradora, y que les será facilitado en cualquier momento y en su página web [www.cnppartners.es](http://www.cnppartners.es)

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### DOCUMENTO DE INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS RECLAMANTES

De conformidad con lo previsto en la normativa aplicable en materia de protección de datos, y especialmente en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), CNP PARTNERS DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. informa al reclamante, de manera expresa, inequívoca y precisa de lo siguiente:

<b>Responsable del tratamiento de sus datos</b>	<b>CNP PARTNERS DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (CNP Partners) NIF A-28534345</b> <a href="#">+info: información adicional</a>
<b>Finalidad del tratamiento de sus datos</b>	<b>“Finalidad Principal”:</b> tramitar su reclamación. <a href="#">+info: información adicional</a>
<b>Legitimación para el tratamiento de sus datos</b>	<b>La base legal</b> para el tratamiento de sus datos <b>es la ejecución del contrato de seguro</b> en los términos que figuran en las Condiciones de la Póliza, así como en la <b>Ley de Contrato de Seguro y en la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras.</b> <a href="#">+info: información adicional</a>
<b>Destinatarios</b>	Sus datos podrán ser comunicados a: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Reaseguradoras y/o Coaseguradoras.</li><li>✓ Proveedores de CNP Partners para la prestación de servicios relacionados con el contrato de seguro suscrito, empresas tramitadoras de siniestros con quien CNP Partners haya externalizado dichos servicios, peritos, etc..), con CNP Partners se compromete a suscribir el correspondiente contrato de tratamiento de datos.</li><li>✓ Mediadores (agentes y/o corredores) que hayan intervenido en la mediación de su contrato.</li><li>✓ Empresas del Grupo en el caso de que sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones de supervisión y/o para gestión administrativa y gestión centralizada de recursos informáticos.</li><li>✓ Entidades para el cumplimiento de fines directamente relacionados con la tramitación y resolución de la reclamación. (Defensor del Asegurado y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones)</li></ul> <b>Transferencias Internacionales previstas:</b> Salesforce.com EMEA Limited y empresas del Grupo Salesforce. Salesforce es una empresa proveedora de servicios informáticos de CNP Partners. <a href="#">+info: información adicional</a>
<b>Derechos</b>	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos como se explica en la información adicional. <a href="#">+info: información adicional</a>

### INFORMACION ADICIONAL A LA INFORMACION BÁSICA SOBRE PROTECCION DE DATOS

<b>Responsable del tratamiento de los datos. Datos de Contacto:</b>  Domicilio: Carrera de San Jerónimo 21, 28014 Madrid Teléfono: 915243431 Correo Electrónico: <a href="mailto:atencion@cnppartners.eu">atencion@cnppartners.eu</a> Delegado de Protección de Datos: <a href="mailto:dpd.es@cnppartners.eu">dpd.es@cnppartners.eu</a>
<b>Finalidad del tratamiento</b>  <b>¿Con qué finalidad trataremos los datos?</b> En concreto, dentro de tal “Finalidad Principal”, los Datos Personales serán tratados para lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar y dar seguimiento administrativo al contrato de seguro hasta la extinción de las obligaciones jurídicas de las partes bajo el mismo.</li></ul>

- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Consulta de pólizas, siniestros, provisiones técnicas e inversiones
- Cumplir con obligaciones previstas en la Ley, incluyendo aquellas que obliguen a la Entidad Aseguradora a identificar al Tomador /Asegurado o Beneficiario cuando su tratamiento esté basado en una habilitación legal.
- Gestionar, en su caso, de forma centralizada los recursos informáticos (aplicaciones, servidores incluyendo aquéllos que estén en la nube) o para fines administrativos internos dentro del mismo grupo de empresas al que pertenece CNP Partners.

### ¿Durante cuánto tiempo trataremos los datos?

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación mercantil, salvo que revoque su consentimiento o se hubiera opuesto con anterioridad, en su caso y una vez finalizada, durante el plazo de conservación legalmente establecido. Puede consultar en cualquier momento dichos plazos enviando un correo electrónico a cualquiera de las direcciones de correo electrónico establecidas en datos de contacto del Responsable de Tratamiento.

### Legitimación para el tratamiento de los datos

#### ¿Por qué podemos tratar los datos personales?

Los datos personales de los Asegurados/Tomadores y/o Beneficiarios podrán ser tratados para tramitar su queja o reclamación. En caso de negativa a facilitar dichos datos o a que sean tratados, no será posible la tramitación de la misma.

Así mismo, podremos tratar los datos para el cumplimiento de una obligación legal, de acuerdo con lo establecido en la normativa que aplique al contrato de seguro suscrito, entre otras, la Ley de Contrato de Seguro, la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y su Reglamento de desarrollo, la Ley de Mediación de Seguros, la Ley de comercialización a distancia de servicios financieros, Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión, de 10 de Octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2009/138/CE, así como los Reglamentos comunitarios de ejecución de solvencia II, la Directiva UE 2016/97 sobre distribución de Seguros, el Reglamento UE, No 1286/2014, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros, en su caso, el Real Decreto 1588/1999, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre la instrumentación de los compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios, así como cualquier otra Ley que se promulgue en un futuro y que afecte al contrato.

Así mismo, se podrán tratar para los casos en que exista un interés legítimo por parte de la aseguradora.

### Destinatarios

La transferencia Internacional de Datos a las empresas del Grupo Salesforce, solo se llevará a cabo siempre y cuando las mismas estén incluidas en el ámbito de las Normas Corporativas Vinculantes del Grupo Salesforce, que ofrecen un nivel de protección equiparable al español y contarán con todas las garantías y medidas para salvaguardar la seguridad de sus datos.

Mantendremos actualizada la información sobre transferencias internacionales que se vayan a realizar en un futuro en nuestra web: <https://www.cnppartners.es/politica-de-privacidad/>

### Derechos

#### ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita los datos?

Cualquier persona tiene derecho a conocer si CNP Partners está tratando datos personales que les conciernan o no.

Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales (**derecho de acceso**) así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos (**derecho de rectificación**) o en su caso, su supresión cuando, entre otros motivos los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos (**derecho de supresión**).

En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso, únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones (**derecho a la limitación del tratamiento**).

**En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. CNP Partners dejará de tratar los datos, salvo que obedezcan a motivos legítimos o al ejercicio o defensa de posibles reclamaciones.**

De igual modo, tiene derecho a revocar su consentimiento en cualquier momento (**derecho de revocación del consentimiento**)

En el caso de que solicite la portabilidad de sus datos a otra entidad aseguradora (**derecho a la portabilidad de los datos**), esta se podrá realizar pero siempre y cuando cumpla con los requisitos para que se pueda ejecutar la misma y siempre y cuando la empresa a la cual deben ser comunicados sus datos tenga operativa la plataforma para poder ejecutar la portabilidad (por ejemplo, no se podrán realizar si afectan a datos de salud o se traten de seguros colectivos).

Puede ejercer todos estos derechos a través de la siguiente dirección de e-mail: [gdpr.es.petition@cnppartners.eu](mailto:gdpr.es.petition@cnppartners.eu) indicándonos que es lo que necesita en relación con sus datos.

Si lo prefiere puede enviarnos su petición por correo ordinario a la siguiente dirección:

CNP Partners de Seguros y Reaseguros S.A.

Servicio de Atención al Cliente

Carrera de San Jerónimo nº 21

28014 Madrid

Por favor, no olvide indicar que se pone en contacto con nosotros en relación a la protección de datos personales.

**ÁREA DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE**

Carrera de San Jerónimo, 21 28014 MADRID

e-mail: [protecciondelcliente@cnppartners.eu](mailto:protecciondelcliente@cnppartners.eu)

Si no respondiésemos satisfactoriamente a sus peticiones o quiere presentar una reclamación lo puede hacer a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [protecciondelcliente@cnppartners.eu](mailto:protecciondelcliente@cnppartners.eu) o a través de un escrito dirigido al Área de Protección del Cliente al domicilio anteriormente indicado. En todo caso, puede acudir a la agencia española de protección de datos que es la autoridad encargada de velar por el cumplimiento de sus derechos en esta materia. En su página web puede encontrar información adicional y complementaria sobre todos estos derechos, le facilitamos el enlace a su página web:

<https://www.agpd.es/portalwebagpd/index-ides-idphp.php>

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2\_\_\_\_\_

Firma reclamante

Firma representante