

DATOS DEL RECLAMANTE

NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL		D.N.I./N.I.F./C.I.F.
DOMICILIO		
CÓDIGO POSTAL	MUNICIPIO	PROVINCIA
TELÉFONO FIJO		TELÉFONO MÓVIL
CORREO ELECTRÓNICO		
ACEPTA COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
FORMULA RECLAMACIÓN EN CALIDAD DE:		
<input type="checkbox"/> TOMADOR <input type="checkbox"/> ASEGURADO <input type="checkbox"/> PARTÍCIPE <input type="checkbox"/> BENEFICIARIO <input type="checkbox"/> PERJUDICADO <input type="checkbox"/> OTROS _____		

ENTIDAD DE SEGUROS RGA CONTRA LA QUE SE DIRIGE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

<input type="checkbox"/> RGA SEGUROS GENERALES RURAL <input type="checkbox"/> RGA RURALVIDA <input type="checkbox"/> RGA RURAL PENSIONES <input type="checkbox"/> RGA MEDIACIÓN

CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Le informamos que los datos que le solicitamos son necesarios para la gestión de la presente reclamación. No cumplimentar alguno de ellos puede ocasionar la no admisión de la misma por falta de información. Los datos que usted nos facilite serán tratados, directamente por el Servicio de Reclamaciones de la compañía correspondiente, o si fuese necesario, también por los departamentos o áreas competentes, internas o externas (en caso de que el servicio estuviese externalizado), **para gestionar, tramitar y resolver las reclamaciones y quejas interpuestas**, pudiendo remitirle incluso vía electrónica o telemática las comunicaciones relativas al procedimiento de reclamación, pudiendo realizar adicionalmente, estudios, cálculos estadísticos y encuestas para el control de la calidad del servicio. Todos los datos recabados, así como los tratamientos y finalidades indicadas anteriormente son necesarios o guardan relación con el adecuado mantenimiento, desarrollo y control de la relación que tiene usted con SEGUROS RGA. El responsable del tratamiento de sus datos será la Compañía del Grupo Seguros RGA reclamada, ante la cual podrá ejercer los derechos que le reconoce la actual normativa sobre Protección de Datos, y en la forma que le señalamos a continuación:

- **Responsables**

RGA Seguros Generales Rural, S.A. de Seguros y Reaseguros

RGA Rural Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros

RGA Rural Pensiones, S.A. EGFP

RGA Mediación OBSV, S.A.

Todas ellas con domicilio en C/Basauri, 14 (28023) Madrid

Correo electrónico de contacto de la compañía: cat@segurosrga.es

Contacto Delegado de Protección de Datos: correo postal al DPO RGA C/Basauri, 14 (28023) Madrid, o correo electrónico dpo_rga@segurosrga.es

- **Derechos**

Podrá acceder, rectificar, suprimir sus datos, oponerse al uso de los mismos, revocar sus consentimientos, así como ejercer otros derechos reconocidos por la normativa como el derecho de portabilidad, limitación del tratamiento, o presentar reclamaciones ante la Agencia de Protección de Datos, o a nuestro Delegado de Protección de Datos. Puede ejercer estos derechos dirigiéndose a la Compañía o al Delegado de Protección de Datos, así como presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

- **Datos de terceros interesados**

Respecto de aquellos datos de terceros interesados que eventualmente nos pudiera proporcionar a lo largo del proceso de tramitación de la reclamación recae sobre Usted la responsabilidad de que los mismos sean ciertos, completos y exactos en el momento de aportarlos. Usted garantiza haber obtenido previamente y contar con el consentimiento expreso de dichos terceros para la comunicación de sus datos a la Compañía y a transmitirles la información sobre dicho tratamiento que se recoge en el presente documento.

- **Plazo de conservación de los datos**

Los datos personales proporcionados se conservarán por el plazo determinado en base a los siguientes criterios: (i) obligación legal de conservación; (ii) duración de la relación que tiene el interesado con las entidades del Grupo Seguros RGA y atención de cualesquiera responsabilidades derivadas de dicha relación; y, (iii) solicitud de supresión por parte del interesado en los supuestos en los que proceda.

NÚMERO DE CONTRATO Y, EN SU CASO, NÚMERO DE EXPEDIENTE DE SINIESTRO EN EL QUE SE FUNDAMENTA LA QUEJA O RECLAMACIÓN

HECHOS Y MOTIVOS DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

PRETENSIÓN

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

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.

Antes de firmar, debe leer la información básica sobre protección de datos que se presenta en esta hoja de reclamación pues con su firma está declarando conocer la citada información y estar de acuerdo con ella.

En a de de

FIRMA

AYÚDENOS A ATENDERLE CORRECTAMENTE

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) no es un servicio destinado a resolver las incidencias normales relacionadas con la emisión y cobro de sus pólizas o el tratamiento de sus siniestros, para las que deberá dirigirse a la entidad a través del centro de atención telefónica 91 702 89 00 o mediante correo electrónico a cat@segurosrga.es.

QUIÉNES PUEDEN RECLAMAR

- Los asegurados, los tomadores de seguro, y los beneficiarios de pólizas de seguros, así como sus derechohabientes.
- Los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones conforme a lo dispuesto en el Reglamento para la Defensa del Cliente de Seguros RGA que más abajo se cita, así como sus derechohabientes.
- Los terceros perjudicados por siniestros derivados de contratos de seguros suscritos con Seguros RGA.

CUÁNDO RECLAMAR

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

- Exista una decisión formal de Seguros RGA 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.

PLAZO PARA PRESENTAR LA RECLAMACIÓN

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones no podrá ser superior a dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas. Toda queja o reclamación recibida por el Servicio de Atención al Cliente transcurrido dicho plazo, serán rechazadas.

TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

- En el plazo de los diez días siguientes a la recepción del escrito de reclamación, el Servicio de Atención al Cliente resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión se dará inmediato traslado al reclamante.
- El Servicio de Atención al Cliente dictará su resolución en el plazo de un mes, y cuando no le fuera posible responder en el plazo previsto, el Servicio de Atención al Cliente informará al reclamante sobre las causas del retraso e indicará cuándo es probable que se resuelva la reclamación.

En los casos en que sea competente el Defensor del Partícipe, el plazo de resolución es de dos meses.

- La resolución con la que finaliza el expediente de reclamación, se le notificará al interesado en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha. Dicha resolución será siempre motivada.
- Desestimada su reclamación o queja o transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación, podrá formular reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General del Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44 – 28046 Madrid. reclamaciones.seguros@mineco.es), a cuyo efecto, si nos lo solicita, pondremos a su disposición el formulario correspondiente.

PROCEDIMIENTO INTERNO Y NORMATIVA APLICABLE

- El procedimiento descrito se encuentra detallado en el Reglamento para la Defensa del Cliente de Seguros RGA, que puede consultarse en la página web de Seguros RGA (www.segurosrga.es).
- Orden Eco/734/2004, de 11 de marzo (BOE nº 72, de 24 de marzo de 2004).