

1. Datos identificativos del reclamante

NIF/NIE*	Apellidos*	Nombre*
----------	------------	---------

2. Datos identificativos del representante (cumplimentar únicamente cuando el formulario se presente por medio de representante)

NIF/NIE*	Apellidos*	Nombre*
----------	------------	---------

Adjuntar la documentación acreditativa de la representación (I)

3. Dirección de correo electrónico (para una mayor agilidad en la reclamación)

Correo electrónico*	Teléfono móvil para SMS
---------------------	-------------------------

4. Dirección postal

Calle*	Número*	Escalera*	Puerta*
Municipio*	Código postal*	Provincia*	País*
Teléfono*			

5. Motivo de la queja o reclamación (especificación de las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento). Puede optar por redactarla o adjuntarla en hoja aparte.*

Descripción de los hechos en los que fundamente la queja o reclamación:

6. Documentación aportada (especificar documento) (II)

7. El firmante hace constar expresamente que la presente queja o reclamación no se encuentra pendiente de resolución o litigio ni ha sido resuelta ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales

NOTA: Los campos marcados con (*) son obligatorios.

..... a de

FIRMA
Fdo.:
NIF:

Para la tramitación de la queja/reclamación se seguirá el procedimiento establecido en la Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras. De conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la citada Orden las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el Grupo.

En cumplimiento de la normativa vigente sobre Protección de Datos de carácter personal, le informamos que los datos personales, incluidos los de salud, que constan en el presente documento como consecuencia de la queja o reclamación tramitada, así como los que se pudieran obtener de la gestión de la misma serán incorporados a los ficheros responsabilidad de la entidad del Grupo Divina Seguros a la que sea dirigida (DIVINA PASTORA SEGUROS, MUTUA DE SEGUROS, DIVINA PASTORA SEGUROS GENERALES, S.A.U. y ASEGURADORES AGRUPADOS, S.A.), con la finalidad de llevar a cabo su correcto desarrollo, control y mantenimiento. La legitimación para el tratamiento de sus datos es la obligación legal y el interés legítimo. Asimismo, le informamos que sus datos personales, incluidos los de salud, podrán ser comunicados a las empresas del Grupo Divina Seguros con fines administrativos internos, a proveedores de servicios, así como a Administraciones Públicas. Usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación y portabilidad de sus datos, dirigiéndose por escrito a la dirección postal o correo electrónico a continuación referido. Para más información relativa al tratamiento de los datos, plazos de conservación, destinatarios de los datos y ejercicio de sus derechos según normativa vigente, puede consultar nuestra política de privacidad en www.divinaseguros.com

FIRMA
Fecha / /

(I) Deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en Derecho.

(II) Aportará las pruebas documentales que obren en su poder y en las que fundamenta su reclamación o queja.

Información básica sobre Protección de Datos

Responsable	Divina Seguros. Calle Xàtiva, n.º 23, 46002 Valencia.
Delegado de protección de datos	protecciondedatos@divinaseguros.com
Finalidad	Gestión de quejas y reclamaciones. Comunicación de datos personales a mediadores, otras entidades aseguradoras y a terceros colaboradores o proveedores de servicios; gestión administrativa, contable, fiscal y de facturación; Comunicación de los datos a las empresas del Grupo Divina Seguros con finalidades de supervisión, y a ficheros comunes del sector y otros legalmente establecidos.
Legitimación	Obligación Legal. Interés Legítimo.
Destinatarios	Proveedores de servicios, incluido el reaseguro y/o coaseguro. Mediadores de seguros. Entidades financieras y bancarias. Administración Pública y/o judicial. Empresas del Grupo Divina Seguros. Ficheros comunes del sector.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos personales en la Política de Privacidad de nuestra página web: http://www.divinaseguros.com/corporativo/politica-de-privacidad.aspx

Divina Seguros, de conformidad con la legislación vigente (ORDEN ECO 734/2004, de 11 de marzo), dispone de un departamento de atención al asegurado al que pueden dirigirse los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de los anteriores para presentar sus quejas y reclamaciones. A tal fin existe a su disposición en la página web de Divina Seguros un ejemplar del reglamento del departamento para la formulación de las mismas.

Este departamento atiende las quejas y reclamaciones de las entidades aseguradoras que forman el Grupo Divina Seguros.

Las quejas o reclamaciones, que deberán formalizarse por escrito, habrán de dirigirse al Departamento de Atención al Asegurado por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Personalmente, mediante su entrega en cualquiera de las oficinas de Divina Seguros.
- b) Por correo postal remitido al apartado de correos 1280, 46080, Valencia, con la referencia "Departamento de Atención al Asegurado".
- c) Por correo electrónico a la dirección reclamaciones@divinaseguros.com.
- d) A través de la página web de Divina Seguros.

El Departamento de Atención al Asegurado acusará recibo por escrito de las mismas y tiene la obligación de resolver de forma motivada y en el plazo máximo legal de un mes contado desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante el citado departamento.

Asimismo, los interesados podrán interponer posteriormente reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sito en el Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid, o telemáticamente <http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>. Para ello deberán acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de entrada de la reclamación o queja en el Departamento de Atención al Asegurado sin que este haya resuelto, o cuando haya sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

A los efectos oportunos, se indica a los interesados que el funcionamiento del Departamento de Atención al Asegurado, aparte de lo recogido en su propio reglamento, se encuentra regulado en las siguientes normas legales:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas para la reforma del sistema financiero, normativa que ha sido desarrollada por la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, cuya disposición final undécima modifica el artículo 30 de la Ley 44/2002.
- Orden ECC 2.502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Artículo 97 Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Asimismo, se regirá por cuantas normas legales ulteriores modificadoras de las mismas y disposiciones reglamentarias de desarrollo se promulguen, y en lo que dichas disposiciones encomiendan a la autonomía de la voluntad, se estará a lo que se disponga en el reglamento de funcionamiento del propio departamento.

Sin perjuicio de las anteriores actuaciones, los interesados, en todo caso, podrán ejercitar las acciones que estimen oportunas ante la jurisdicción que corresponda.

Atención al Cliente: 963 11 33 40 | www.divinaseguros.com