



FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO

- Los apartados señalados con un asterisco (*) son imprescindibles para tramitar el formulario.
- Si el formulario se cumplimenta a mano, escribir con letras mayúsculas para facilitar su lectura.
- Una vez cumplimentado el formulario, debe remitir un original por correo postal a la siguiente dirección:

FIDELIDADE-COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

A/A: Servicio de Quejas y Reclamaciones

Parque Empresarial Trianón. Edificio C. Calle Vía de los Poblados, 9-11, 2ª Planta.

28033 Madrid

- También puede remitir copia escaneada del formulario cumplimentado a la dirección de correo electrónico:

quejasyreclamaciones@fidelidade.es

DATOS DEL RECLAMANTE

Persona Física o Jurídica descritas en la Disposición Segunda del Reglamento del Servicio de Quejas y Reclamaciones de Fidelidade.

(*) Nombre y apellidos/
Razón Social del reclamante:

(*) DNI/NIF/NIE/CIF:

(*) Domicilio de contacto:

(*) Población:

(*) C.P.

(*) Provincia:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Persona de contacto (si es
distinta del reclamante):

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

(*) POLIZA DE SEGURO Y/O SINIESTRO QUE ES OBJETO DE QUEJA O RECLAMACIÓN

IMPORTANTE: Esta información es imprescindible para la tramitación de su queja o reclamación.

(*) Póliza de seguro número:

Nº Expediente o siniestro:
(si se conoce)

Otros (especificar):



DATOS DEL PRESENTADOR

Cumplimentar este apartado únicamente si quién presenta la reclamación actúa en nombre de una Comunidad de Propietarios, Persona Jurídica o una persona física que le haya otorgado ese derecho. No olvide adjuntar en el envío a la compañía, copia de la documentación acreditativa de esta condición.

Nombre y apellidos del representante:	
DNI/NIF/NIE/CIF (presentador):	
Domicilio de contacto del presentador:	
Población:	
C.P.	
Provincia:	
Teléfono de contacto/FAX:	
Correo electrónico:	

DATOS DEL MEDIADOR U OPERADOR DE BANCASEGUROS CONTRA EL QUE SE DIRIGE LA QUEJA

Cumplimentar este apartado únicamente si la queja o reclamación se dirija contra un mediador concertado con Fidelidade.

Nombre completo del mediador:	
Domicilio del mediador u oficina bancaria:	
Población:	
C.P.	
Provincia:	

HECHOS Y MOTIVOS DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

(This area contains horizontal dotted lines for writing.)



.....

.....

.....

.....

PRETENSIÓN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FECHA Y FIRMA

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

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

FIRMA:

TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Los datos personales facilitados en el presente documento serán tratados por el Asegurador, entidad responsable del tratamiento de los datos, para los fines indicados en el punto 3 de este documento.
- El Delegado de Protección de Datos Personales designado por el Asegurador puede ser contactado por escrito a:
 - Delegado de Protección de Datos Personales – Largo Calhariz 30, 1200-086 Lisboa
 - edpd@fidelidade.pt
- Los Datos Personales serán almacenados por el Asegurador por el periodo de duración de la relación contractual y hasta el transcurso del plazo legal de prescripción de las obligaciones derivadas del contrato de seguro, atendiendo a los plazos también indicados a continuación, sin perjuicio del deber de mantenimiento de los Datos Personales necesarios para la invocación de la prescripción tras la expiración del plazo de la misma.

Finalidad	Fundamento de Licitud	Plazo de Conservación
Gestión de la reclamación	Diligencias contractuales Interés legítimo del responsable del tratamiento de la resolución de las reclamaciones	Hasta el transcurso del plazo de prescripción o caducidad para el ejercicio de derechos

- Los Datos Personales podrán ser tratados por otras entidades a las que el Asegurador haya subcontratado su tratamiento, así como por sus reaseguradores y coaseguradores. Los datos personales podrán ser, así mismo, tratados por otros aseguradores en el marco de la gestión de los siniestros.
- El titular de los Datos Personales tiene derecho a solicitar al Asegurador, previa solicitud por escrito dirigida al Delegado de Protección de Datos Personales:



- El acceso, en los términos y condiciones legalmente previstos, a los Datos Personales que le conciernen y que sean objeto de tratamiento por el Asegurador;
- La corrección o actualización de Datos Personales inexactos o desactualizados que le conciernen;
- El tratamiento de datos personales que falten cuando se muestren incompletos;
- La supresión, en los casos específicamente previstos por la ley, de Datos Personales que le conciernen;
- La limitación, verificadas las condiciones previstas por la ley, del tratamiento de datos personales en o que le concierne.

A petición escrita, dirigida al Delegado de Protección de Datos Personales, el titular de los Datos Personales tiene, así mismo, derecho a:

- Retirar el consentimiento prestado, cuando el tratamiento se base, no solo, en consentimiento;
- Oponerse al tratamiento por motivos relacionados con su situación particular, cuando el tratamiento de datos se base en el interés legítimo del responsable del tratamiento.
- Recibir del Asegurador, en formato digital de uso corriente y lectura automática, los datos personales que le conciernen y que hayan sido, por sí mismos, suministrados, tratados por medios automatizados con base:

- (a) en consentimiento prestado por el titular de los datos o,
- (b) en contrato celebrado,

Pudiendo solicitar, por escrito, la respectiva transmisión directamente a otro responsable, siempre que se demuestre técnicamente posible.

El titular de los Datos Personales podrá, así mismo, solicitar al Delegado de Protección de Datos Personales, información más detallada, en particular sobre las finalidades, fundamentos de legalidad y plazos de conservación y, así, presentar reclamaciones sobre la forma en que sus datos personales son tratados, sin perjuicio de poder hacerlo, así mismo, ante la Autoridad de Control competente.

6. El suministro, al Asegurador, de los Datos Personales a que se refiere la presente cláusula, además del cumplimiento de las obligaciones legales, constituye un requisito necesario para la tramitación de la reclamación, por lo que, en la eventualidad de que los mismos no sean facilitados al Asegurador, la reclamación no podrá ser tramitada por éste.