



Mapfre España Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.  
Dom.Social: Ctra.Pozuelo 50 28222 Majadahonda  
TF.: 918 366 280 / 900 814 300 - CIF: A28141935

<b>TOMADOR:</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID</b>
<b>Nº PÓLIZA</b>	<b>652-37</b>

RECLAME SI NO ESTÁ CONFORME. GRACIAS.

#### QUIENES PUEDEN RECLAMAR

- Los asegurados, los tomadores del seguro y los beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con MAPFRE, así como sus derechohabientes.
- Los inversores, partícipes y beneficiarios de planes de pensiones individuales y fondos de inversión gestionados, promovidos o depositados en MAPFRE, así como sus derechohabientes.
- Los terceros perjudicados por siniestros cubiertos por contratos de seguros contratados con MAPFRE.
- Los clientes de los agentes de seguros y operadores de bancaseguros que presten sus servicios de mediación en seguros privados para las sociedades aseguradoras del Grupo, así como sus derechohabientes.

#### CUÁNDO RECLAMAR

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

- Exista una decisión formal de MAPFRE 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.

#### CÓMO RECLAMAR

- La reclamación se dirigirá a la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE por carta (Apartado de Correos 281 - 28220 Majadahonda, Madrid) o por correo electrónico (reclamaciones@mapfre.com).
- La reclamación deberá realizarse por escrito y, en la misma, deben consignarse sus datos personales, su domicilio, el número de su póliza o contrato y los hechos que justifican su reclamación. Para facilitar el trámite de reclamación, en todas nuestras oficinas existen modelos impresos al efecto. No obstante, en la Dirección de Reclamaciones se atenderán también las reclamaciones enviadas por cualquier otro medio escrito.
- La reclamación podrá realizarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, conforme a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

#### CÓMO RESOLVEREMOS SU RECLAMACIÓN

- La Dirección de Reclamaciones acusará recibo a su reclamación y la remitirán al órgano correspondiente de MAPFRE para su análisis.
- En todo caso, MAPFRE resolverá su reclamación dentro de los dos meses siguientes, una vez haya aportado usted todos los datos necesarios.
- En aquellos casos en que sea competente para intervenir la Comisión de Defensa del Asegurado de acuerdo con nuestras normas, previamente recibirá usted una propuesta de resolución, y podrá usted decidir entre aceptarla o pedir que su reclamación sea estudiada y resuelta por dicha Comisión. En la carta en que se le comunique nuestra propuesta de resolución, le indicaremos con claridad como transmitirnos su decisión al respecto.
- Desestimada su reclamación o transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación, podrá usted formular reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid; correo electrónico: reclamaciones.seguros@meh.es, Oficina virtual: www.dgsfp.es)

AYÚDENOS A ATENDERLE CORRECTAMENTE



Mapfre España Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

Dom.Social: Ctra.Pozuelo 50 28222 Majadahonda

TF.: 918 366 280 / 900 814 300 - CIF: A28141935

<b>TOMADOR:</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID</b>
<b>Nº PÓLIZA</b>	<b>652-37</b>

La Dirección de Reclamaciones no es un Servicio de Atención al Cliente para las incidencias normales relacionadas con la emisión y cobro de sus pólizas o el tratamiento de sus siniestros, para las que debe dirigirse a cualquiera de las oficinas de la entidad o a los Centros Telefónicos habilitados al efecto, cuyos números telefónicos le son facilitados al suscribir sus pólizas o contratos.

**PROCEDIMIENTO INTERNO Y NORMATIVA APLICABLE**

- El procedimiento descrito en este folleto se encuentra en el Reglamento para la solución de conflictos entre las sociedades del Grupo MAPFRE y los usuarios de sus servicios financieros, que puede consultarse en la página Web "mapfre.es".
- Orden Ministerial ECO 734/2004, de 11 de marzo.