



Información del Mediador de Seguros

_____, con domicilio en C/

_____, y CIF _____, inscrita en el registro administrativo especial de mediadores de seguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la clave _____. Consulte en el Punto Único de Información de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. (<http://www.dgsfp.mineco.es>)

Mecanismos de resolución de conflictos por quejas y reclamaciones

De conformidad con lo establecido en Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras los conflictos que puedan surgir entre la entidad aseguradora y la clientela podrán resolverse, como sigue:

- a) El Tomador podrá formular sus reclamaciones por escrito, ante el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones de la Entidad Aseguradora con dirección: Emilio Vargas, 6, 28043, Madrid, por correo electrónico: centro.reclamaciones@axa.es, directamente o a través de la página www.axa.es o la web Clientes. Dicho departamento acusará recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y las resolverá siempre por escrito motivado.

Para seguros contratados en Cataluña y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, podrá dirigirse, además, a la siguiente dirección: World Trade Center Alameda Park, edificio 6, Plaza de la Pau s/n, 08940 - Cornellá del Llobregat o contactar en el teléfono 900 132 098.

Una vez transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación, sin que el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones haya resuelto, o bien una vez que haya sido denegada expresamente la admisión de reclamación o desestimada la petición, podrá acudir ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, mediante presentación de la queja o reclamación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos. La reclamación o queja será tramitada de conformidad con el procedimiento previsto en la Orden ECC/2502/2012, 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.

Podrá presentar su reclamación en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en la dirección Paseo de la Castellana, 44 - 28046 - Madrid o en <http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>.

- b) Por decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y leyes complementarias; o en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en materia de libre disposición conforme a derecho y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida (siempre que hubiera acuerdo por ambas partes para someterse a este mecanismo de solución de conflictos), siendo los gastos ocasionados satisfechos por mitad entre Tomador y Asegurador.
- c) Por mediación en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación de asuntos civiles y mercantiles.
- d) Por los Jueces y Tribunales competentes (siendo Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguros el del domicilio del Asegurado).



Tratamiento de sus datos de carácter personal

Le informamos de que AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, con CIF: A60917978, con domicilio en Calle Monseñor Palmer nº1, 07014, Palma de Mallorca (España), AXA AURORA VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS con CIF A-48464606, con domicilio en Calle Alameda de Urquijo, 78, planta baja. 48013 Bilbao, AXA PENSIONES, S.A. ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES con CIF A-60975711, con domicilio en Calle Alameda de Urquijo, 78, planta baja 48013. Bilbao y DPO dpoaxa@axa.es tratarán sus datos personales para gestionar la solicitud de contrato de seguro, llevar a cabo el contacto y atención telefónica posterior para poder continuar con la suscripción del seguro, realizar las pertinentes verificaciones y comprobaciones que permitan evaluar el posible fraude y su solvencia, elaborar su perfil a partir de la información proporcionada en el marco del contrato del seguro y de la consulta a ficheros, encontrándose legitimados dichos tratamientos en la ejecución de su solicitud, habilitación legal y su consentimiento. Así mismo podrán acceder a sus datos personales nuestros prestadores de servicios, necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones legales y/o de las finalidades, otras entidades del Grupo AXA y organismos públicos o privados relacionados con el sector asegurador. Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de tus datos, en cualquier momento mediante escrito dirigido a Calle Emilio Vargas, 6, Dpto de Operaciones- Relación Cliente, 28043, Madrid (España) o a través de correo electrónico buzon.lopdx@axa.es.

Para más información consulte la política de privacidad de su tarificación o proyecto y, en caso de contratación, en su póliza de seguro.

Información adicional

- AXA abonará al mediador una comisión incluida en la prima del seguro.
- Actúa en nombre y por cuenta de las entidades aseguradoras con las que tiene suscrito contrato de agencia de seguros exclusiva.
- La agencia está contractualmente obligada a realizar actividades de distribución de seguros exclusivamente con AXA SEGUROS GENERALES S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS.