



**Assistència
Sanitària**

**FULL DE QUEIXES I RECLAMACIONS
HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

AL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT
D'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA COL·LEGIAL, SA D'ASSEGURANCES

Adreça / Dirección: Av. Josep Tarradellas, 123-127, baixos. 08029 BARCELONA

E-mail: atencioalclient@asc.cat

PERSONA FÍSICA ☐ PERSONA JURÍDICA ☐

Nom / Nombre: _____ Cognoms / Apellidos: _____

Pòlissa / Póliza número: _____ NIF/CIF: _____

Adreça / Domicilio: _____ C.P: _____

Població / Población: _____

Telèfon / Teléfono: _____ E-mail: _____

CONDICIÓ DEL RECLAMANT / CONDICIÓN DEL RECLAMANTE

Prenerador de l'assegurança ☐ Assegurat ☐ Beneficiari ☐
Tomador del seguro Asegurado Beneficiario

Representa a _____

S'acreditarà la representació per qualsevol mitjà admès en Dret.
Se acreditará la representación por cualquier medio admitido en Derecho.

FETS QUE HAN DONAT LLOC A LA QUEIXA O RECLAMACIÓ
HECHOS QUE HAN DADO LUGAR A LA QUEJA O RECLAMACIÓN

DOCUMENTS QUE ADJUNTA / DOCUMENTOS QUE ADJUNTA

_____, el _____ d _____ de 2 _____

Signatura / Firma

Manifestació

El reclamant manifesta que la matèria motiu de la queixa o reclamació no està sent objecte d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.

Servei d'atenció al client

De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades ("RGPD"), se l'informa que les dades de caràcter personal proporcionades seran tractades d'acord amb la següent informació bàsica:

Responsable	Asistencia Sanitaria Colegial, SA de Seguros ("ASCSA").
Finalitat	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.
Legitimació	Consentiment de l'Interessat.
Destinataris	Es podran comunicar les dades de l'Interessat a empreses del Grup ASCSA o vinculades quan sigui necessari.
Drets	Es poden exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, portabilitat i limitació dirigint una petició a la següent adreça: asc@asc.cat
Informació addicional	Es pot consultar informació addicional i detallada sobre protecció de dades al següent enllaç: www.asc.es/ca/proteccion-de-dades

Funcions

El principal objectiu del Servei d'Atenció al Client és el de constituir un canal de solució a problemes concrets que el puguin afectar a vostè com a client.

El Servei centra la seva tasca en atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els nostres usuaris, quan considerin que alguna decisió o actuació d'ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, SA DE SEGUROS no respecta els drets que els corresponen.

Com utilitzar-lo

Les queixes i reclamacions es formulen personalment o mitjançant representació acreditada i s'han de formalitzar per mitjà d'escrit adreçat al Servei (Servei d'Atenció al Client, Av. Josep Tarradellas, 123-127, Barcelona, correu electrònic: atencionalclient@asc.cat). Cal consignar-hi les dades personals, signatura, adreça, número de pòlissa o sinistre i els fets que motiven la seva presentació.

Per tal de facilitar la participació i col·laboració dels nostres clients, totes les nostres delegacions i oficines disposen d'impresos per a la formalització de les seves queixes o reclamacions.

Les queixes i reclamacions es tramiten d'acord amb allò previst al reglament del Servei d'Atenció al Client, disponible a totes les nostres delegacions i oficines i al web www.asc.cat.

Manifestación

El reclamante manifiesta que la materia motivo de la queja o reclamación no está siendo objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Servicio de atención al cliente

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que hace referencia al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ("RGPD"), se le informa que los datos de carácter personal proporcionados serán tratados de acuerdo con la siguiente información básica:

Responsable	Asistencia Sanitaria Colegial, SA de Seguros ("ASCSA").
Finalidad	Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
Legitimación	Consentimiento del Interesado.
Destinatarios	Se podrán comunicar los datos del Interesado a empresas del Grupo ASCSA o vinculadas cuando sea necesario.
Derechos	Se pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación dirigiendo una petición a la dirección siguiente: asc@asc.cat
Información adicional	Se puede consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en el enlace siguiente: www.asc.es/es/proteccion-de-datos

Funciones

El principal objetivo del Servicio de Atención al Cliente es el de constituir un canal de solución a problemas concretos que puedan afectarle a usted como cliente.

El Servicio centra su tarea en atender y resolver las quejas y reclamaciones que presentan nuestros usuarios, cuando consideran que alguna decisión o actuación de ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL, SA DE SEGUROS no respeta los derechos que les corresponden.

Cómo utilizarlo

Las quejas y reclamaciones se formulan personalmente o mediante representación acreditada y deben formalizarse por medio de escrito dirigido al Servicio (Servicio de Atención al Cliente, Av. Josep Tarradellas, 123-127, Barcelona, correo electrónico: atencionalclient@asc.cat). Deben consignarse los datos personales, firma, dirección, número de póliza o siniestro y los hechos que motivan su presentación.

Para facilitar la participación y colaboración de nuestros clientes, todas nuestras delegaciones y oficinas disponen de impresos para la formalización de sus quejas o reclamaciones.

Las quejas y reclamaciones se tramitan de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, disponible en todas nuestras delegaciones y oficinas y en la web www.asc.cat.