



---

## ASSEGURANCES

### INSTRUCCIONS PER PRESENTAR RECLAMACIONS

Us informo que per presentar una reclamació contra una companyia asseguradora s'han de seguir els tràmits següents:

1. L'usuari ha de presentar la reclamació directament davant del **Servei d'Atenció al Client** de la companyia (endavant SAC), preferentment per escrit enviat mitjançant carta certificada amb acusament de rebuda, o bé a l'adreça de correu electrònic habilitada per aquesta finalitat.
2. Per norma general, el SAC disposa d'un termini màxim dos mesos per respondre a la reclamació.
3. En cas que l'entitat en disposi, també us podreu adreçar al **Defensor de l'Assegurat** de l'entitat (cal consultar el reglament de funcionament del servei per saber si podeu acudir al Defensor de l'Assegurat en primera instància, o bé en segona instància després d'acudir al SAC).
4. La resolució del SAC o Defensor de l'Assegurat serà d'obligat compliment per part de l'entitat.

DADES DEL SAC o DEFENSOR DE L'ASSEGURAT: La pròpia companyia ha de facilitar aquestes dades, es pot consultar a la seva web o bé consultar la web de la Direcció General de Seguros y Fondos de Pensiones [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)

5. En cas de disconformitat amb la resolució adoptada, l'usuari podrà continuar els tràmits de reclamació adreçant-se al Servei de Reclamacions de la Direcció General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Servicio de Reclamaciones  
de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
C. Miguel Ángel, 21  
28010 Madrid  
Telèfon: 902 19 11 11 o 952 24 99 82

Més informació a [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)