



SEGUROS

INSTRUCCIONES PARA PRESENTAR RECLAMACIONES

Les informamos que para presentar una reclamación contra una compañía de seguros deben seguir los siguientes trámites:

1. El usuario tiene que presentar la reclamación directamente en el **Servicio de Atención al Cliente** (a partir de ahora SAC), preferentemente por escrito enviado por carta certificada con acuse de recibo, o bien a la dirección de correo habilitado para esta finalidad.
2. Por norma general, el SAC dispone de un término máximo de dos meses para responder a la reclamación.
3. En caso de que la entidad disponga de él, también se puede dirigir al **Defensor del Asegurado** (es necesario consultar el reglamento de funcionamiento del servicio para saber si se puede dirigir al Defensor del Asegurado en primera instancia, o bien en segunda instancia después de acudir al SAC).
4. La resolución del SAC o del Defensor del Asegurado será de cumplimiento obligado por parte de la entidad.

DATOS DEL SAC o DEFENSOR DEL ASEGURADO: La propia compañía tiene que facilitar estos datos, se puede consultar en su web o bien en la web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones www.dgsfp.mineco.es

5. En caso de disconformidad con la resolución adoptada, el usuario podrá continuar los trámites de la reclamación, dirigiéndose al Servicio de Reclamaciones de la Dirección 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
Teléfono: 902 19 11 11 o 952 24 99 82

Más información en www.dgsfp.mineco.es