

Vías de reclamación en materia de seguros:

1.- Protección por la propia entidad aseguradora.

Las entidades aseguradoras están obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un **departamento o servicio de atención al cliente** encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Asimismo, dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas, designar un **Defensor del Cliente**, que habrá de ser una entidad o persona experta independiente de reconocido prestigio, y a cuya decisión sometan voluntariamente las reclamaciones, o determinado tipo de las mismas, que formulen los tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de unos y otros contra dichas entidades. La decisión del defensor del asegurado favorable a la reclamación vinculará a la entidad aseguradora. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

En consecuencia con lo expuesto, puede usted plantear su reclamación ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, o en su caso, al Defensor del Cliente de la entidad aseguradora afectada.

A tal efecto, puede consultar los datos de Departamentos de atención al cliente y Defensores del cliente de las entidades aseguradoras en el “Servicio de consulta de registros públicos” de la siguiente dirección web:
<http://www.dgsfp.mineco.es/sector/EntidadesAseguradoras.asp>

2.- Protección administrativa.

Habiendo acudido a las instancias anteriormente citadas y no habiendo obtenido respuesta en el plazo de dos meses o resultándole insatisfactoria, podrá plantear queja o reclamación ante el **Servicio de Reclamaciones** de la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**.

Este procedimiento de presentación de quejas y reclamaciones se configura como un mecanismo de resolución de conflictos en materias relacionadas con contratos de seguro y planes de pensiones que deriven de la actuación de entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros por presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

La reclamación en formato papel deberá dirigirse al Paseo de la Castellana nº 44, 28046 Madrid. También podrá efectuarse por vía telemática, accediendo a la sede electrónica: <https://www.sededgsfp.gob.es>

Una vez planteada la correspondiente reclamación ante el señalado Servicio de Reclamaciones, si no obtuviera respuesta expresa en el plazo de cuatro meses o no estuviese conforme con la respuesta obtenida, puede usted acudir en queja a la **Defensora del Pueblo** de las Cortes Generales, con sede en Madrid, calle Eduardo Dato 31, C.P 28071, en tanto al mismo corresponde supervisar la actuación de los órganos dependientes de la Administración General del Estado. También puede formular queja ante dicha Institución a través de su página web: www.defensordelpueblo.es

3.- Arbitraje.

Sin perjuicio de lo anterior, los conflictos que puedan surgir entre tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos con entidades aseguradoras podrán someterse voluntariamente a decisión arbitral.

En tal sentido se ha establecido un sistema arbitral de consumo que tiene como finalidad



atender y resolver, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos (artículo 57 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 Consumidores y Usuarios y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo).

Puede obtener más información sobre este recurso y sobre cómo y dónde solicitarlo en la Oficina Municipal de Atención al Consumidor de su localidad (OMIC) o accediendo a: <http://www.consumoresponde.es>

Como alternativa al arbitraje de consumo, puede usted también optar por el arbitraje que con carácter general establece nuestro ordenamiento jurídico en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. En este caso, quedaría limitada la posterior intervención judicial a los procedimientos de apoyo y control, expresamente previstos por la citada ley.

4.- Protección judicial.

Previo agotamiento de los cauces amistosos para solucionar su problema, podrá Ud. ejercitar las acciones judiciales que considere oportunas ante los jueces y tribunales competentes.

Para ello le recomendamos se asesore de profesional que ejerza la abogacía, bien de su elección, bien solicitándolo de oficio, si reúne los requisitos necesarios para ello.

Le recordamos que, en caso de tener dificultades económicas para contratar estos servicios, puede consultar sobre la posibilidad de que le sea nombrado de oficio en el **Servicio de Orientación Jurídica**. Más información en la página web de la Consejería de Justicia e Interior: <http://www.juntadeandalucia.es/organismos/justiciaeinterior> (Áreas de Actividad: Justicia/Asistencia Jurídica Gratuita). Dentro de este apartado, pinchando "Servicios de Orientación Jurídica" podrá consultar los datos del Servicio más cercano a su domicilio en formato pdf.