

# SEGUROS



## Si quieres reclamar

- Primero debes presentar una reclamación ante el **departamento de atención al cliente o defensor del cliente** de la entidad aseguradora\*.
- Si **no te han respondido** en un mes o si la respuesta **no es satisfactoria**, puedes presentar una reclamación en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



En **papel**, dirigiendo el escrito al:

*Servicio de Reclamaciones  
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid*



Por **vía telemática** con firma electrónica, a través de su página web, donde obtendrás más información sobre cómo reclamar. En ella debes seleccionar "Sede electrónica":

*<http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>*

 Preséntala en el **modelo oficial** (puedes acompañarlo con un **escrito**) disponible en la web con:

- ✓ Tus datos personales como persona interesada.
- ✓ Datos de la entidad aseguradora contra la que reclamas.
- ✓ Motivo de la queja o reclamación.
- ✓ Justificante de la reclamación previa realizada ante de la entidad aseguradora y la respuesta.
- ✓ Lugar, fecha y firma.
- + También debes adjuntar copia de la **documentación de los hechos** reclamados.



Si tienes alguna **duda**, puedes consultar por teléfono:

*952 24 99 82 (De lunes a viernes de 9:30 a 14:30)*

## Recuerda

- » Si tienes un siniestro, comunícalo en un máximo de **7 días**.
- » **No es motivo de reclamación** la discrepancia sobre el peritaje o las cuantías.
- » Para **darte de baja**, notifícalo por escrito **un mes** antes del vencimiento de la póliza.
- » Si la compañía quiere finalizar o modificar el contrato (la cuantía de la prima, por ejemplo), debe avisarte con **dos meses** de antelación. Si no aceptas, no podrás obligarte a prorrogarlo, pero debes rechazarlo por escrito.

\* Es muy importante que te dirijas a estos departamentos. Si te diriges a otro área de la aseguradora, se considerará que no has presentado la reclamación.