

TRÁMITES PARA RECLAMAR

RECLAMACIONES SOBRE SEGUROS.

ORGANISMO QUE RESOLVERÁ SU RECLAMACIÓN

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

CAUSAS DE RECLAMACIÓN

Seguros

Atenderá, tramitará y emitirá informe final sobre las quejas, consultas y reclamaciones que formulen los usuarios de las entidades aseguradoras, de las entidades gestoras de fondos de pensiones, las remitidas contra mediadores de seguros y contra entidades de crédito cuando actúen como comercializadoras de seguros o planes de pensiones o actúen en calidad de depositarias de planes de pensiones.

1º - OBTENER EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES

Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

1. Solicite en **cualquier oficina abierta al público de la entidad aseguradora** la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía. Su entrega es obligatoria, inmediata y gratuita.
2. También, y si no desea solicitar personalmente en la aseguradora la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía, podrá **descargarla de Internet**. Los enlaces están indicados abajo.

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

Puede obtener la hoja de quejas y reclamaciones **descargándose el formulario oficial de Internet** para rellenarlo.

- www.consumo.cordoba.es (página de inicio)
- www.consumoresponde.es

2º - CÓMO HACER LLEGAR EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES A LA EMPRESA RECLAMADA

Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

Una vez solicitada la hoja de reclamaciones y **rellenado sus datos** en la misma, usted u otra persona, tendrá que **presentarla** (registrarla) en la empresa reclamada, que deberá rellenar sus datos, firmarla o sellarla a efectos de recepción o registro. Adjunte en el envío la documentación o pruebas que justifiquen su postura y lo que reclame.

Dirija su reclamación **al departamento o servicio de atención al cliente: ante el Defensor del Asegurado o del Partícipe.**

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

Cuando ya haya obtenido la hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía, descargada de Internet, y **rellenados sus datos en las tres copias**, tendrá que remitir por correo postal certificado con acuse de recibo a la dirección de la aseguradora reclamada **las tres copias** de la hoja de reclamaciones. Dirija su reclamación al **departamento o servicio de atención al cliente: ante el Defensor del Asegurado o del Partícipe.**

Adjunte en el envío la documentación o pruebas que justifiquen su postura y lo que reclame. Quédese con una **copia** de la documentación que envía postalmente a la aseguradora.

3º- LA EMPRESA DEBE CONTESTAR A LA RECLAMACIÓN EN 10 DÍAS HÁBILES

Aunque presente la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía al **departamento o servicio de atención al cliente, ante el Defensor del Asegurado o del Partícipe** y aunque la aseguradora tenga la obligación legal de contestarle en el plazo de 10 días hábiles desde que la presente, reclamar ante una aseguradora tiene otros plazos regulados por la **Dirección General de Seguros** y puede que en la respuesta que se le facilite en este plazo de 10 días hábiles la entidad no le responda o le informe que están estudiando su caso. Por tanto, se pueden dar distintas situaciones:

(A) La compañía aseguradora **responde en el plazo de 10 días hábiles**:

1. **y soluciona** su reclamación, por tanto, finaliza su reclamación.
2. **y no soluciona** su reclamación. Ya puede registrar su reclamación ante **Dirección General de Seguros y Fondo de pensiones** (lea el punto 4º).

(B) Si la compañía aseguradora **no responde en 10 días hábiles**, aún tiene que **esperar** la posible respuesta durante el plazo de **2 meses** desde que presentó su reclamación. Y cuando la aseguradora no responda en este plazo o la respuesta sea insatisfactoria, ya puede registrar su reclamación ante **Dirección General de Seguros y Fondo de pensiones** (lea el punto 4º).

4º - DONDE REGISTRAR LA RECLAMACIÓN: Dirección General de Seguros y Fondo de pensiones.

Dos formas de presentar su reclamación: Envío postal (A) o telemáticamente (B).

(A) - Presentación de la reclamación mediante envío postal certificado con acuse de recibo

Envíe el formulario de reclamación que se adjunta al final de esta ficha informativa por carta certificada con acuse de recibo a la siguiente dirección:

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

No olvide adjuntar el formulario oficial de hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía que presentó en su día contra la aseguradora, así como todas la comunicaciones y respuestas que recibiera.

(B) - Presentación de la reclamación vía telemática con certificado de firma digital

En el siguiente enlace puede encontrar cómo registra su reclamación telemáticamente.
<https://www.sededgsfp.gob.es/es/Paginas/Procedimiento.aspx?p=14>

La Dirección General de Seguros emitirá un informe final en un **plazo máximo de cuatro meses** desde la presentación de la queja o reclamación.

Más información: 952 24 99 82 Horario de lunes a viernes de 9:30 a 14:30
<http://apps.dgsfp.mineco.es/gaspar/NEOConsultasIndex.asp>

Una vez haya enviado por correo postal o registrado telemáticamente su reclamación en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones tendrá que esperar a que el Organismo gestione su reclamación. Si desea consultar los plazos que tienen para resolver su reclamación, cómo se comunicarán con usted y cómo adjuntar nueva documentación si tuviera que presentarla póngase en contacto con ellos vía telefónica.

Cualquier consulta o gestión posterior tendrá que realizarla con este Organismo, (la OMIC del Ayuntamiento de Córdoba no tiene competencias para gestionar su conflicto en materia de seguros).

INFORMACIÓN ADICIONAL

Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y no facilita la hoja de reclamaciones, no rellena sus datos en la hoja o no la firma o sella.

En este caso podrá llamar por teléfono a la **Policía Local (092)** para que se persone en el establecimiento y deje constancia mediante un acta de consumo que la empresa no cumple con sus obligaciones en materia de hoja de quejas y reclamaciones (conservar la copia del acta de consumo que le entregará la Policía Local).

Con posterioridad, tendrá **redactar y enviar** a la dirección del departamento o servicio de atención al cliente, ante el Defensor del Asegurado o del Partícipe un **escrito o documento de reclamación personal** mediante notificación postal (carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto y acuse de recibo; tienen coste diferente). No olvide adjuntar en el envío las pruebas o documentos que apoyen su postura.

Desde el momento que tenga **constancia de la recepción** de su escrito personal de reclamación se inician los plazos indicados en el punto 3º, página 2.

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y enviada la reclamación por correo postal, la empresa no devuelve las copias de Administración y la parte reclamante con los datos de la empresa rellenos.

En este caso, al no disponer del formulario de hoja de reclamaciones registrado por la empresa, tendrá **redactar y enviar** a la dirección de la aseguradora un **escrito o documento de reclamación personal** mediante notificación postal (carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto y acuse de recibo; tienen coste diferente) **al departamento o servicio de atención al cliente, ante el Defensor del Asegurado o del Partícipe.** No olvide adjuntar en el envío las pruebas o documentos que apoyen su postura.

Desde el momento que tenga **constancia de la recepción** de su escrito personal de reclamación se inician los plazos indicados en el punto 3º, página 2.

Más información: www.consumo.cordoba.es en la sección "Consumidores", apartado "Reclamar"

<http://apps.dgsfp.mineco.es/gaspar/NEOConsultasIndex.asp>

Normativa:

- Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.
- ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (BOE de 24 de marzo de 2004). En la que se establece la obligación para toda entidad financiera, entre las que se incluyen las entidades aseguradoras, y gestoras y depositarias de planes de pensiones, de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, imponiendo la obligatoriedad de tener un Servicio de Atención al Cliente especializado en su tramitación, y opcionalmente un Defensor del Asegurado. Las entidades gestoras y depositarias que carezcan de Comisión de Control deben tener obligatoriamente un Defensor del Partícipe.
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros. (BOE de 3 de marzo de 2004).

CUANDO DIRIJA LA RECLAMACIÓN CONTRA SU PROPIA **ENTIDAD ASEGURADORA** ADJUNTE EN HOJA APARTE LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA PÓLIZA SI DISPONE DE ELLAS
CUANDO DIRIJA LA RECLAMACIÓN CONTRA LA **ENTIDAD GESTORA DE SU PLAN DE PENSIONES** ADJUNTE EN HOJA APARTE EL BOLETÍN DE ADHESIÓN AL PLAN DE PENSIONES Y DEMÁS DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL RECIBIDA

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA TRÁMITAR LA QUEJA O RECLAMACIÓN
SERÁ NECESARIO QUE EL RECLAMANTE ADJUNTE UNO DE ESTOS DOCUMENTOS:

1. ADJUNTAR EN HOJA APARTE DOCUMENTO QUE ACREDITE QUE HA PRESENTADO LA QUEJA O RECLAMACIÓN **ANTE EL SERVICIO O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O, EN SU CASO, EL DEFENSOR DEL CLIENTE O PARTÍCIPE**, Y QUE **HAN TRANSCURRIDO DOS MESES** DESDE LA PRESENTACIÓN DE LA MISMA

2. ADJUNTAR EN HOJA APARTE **LA CONTESTACIÓN DEL SERVICIO O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O, EN SU CASO, DEL DEFENSOR DEL CLIENTE O PARTÍCIPE** DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE RECLAMA.

PRESENTA DOCUMENTACION ADJUNTA (opcional)

SI NO

LISTA DE ADJUNTOS (opcional)

<u>Nombre del documento</u>	<u>Descripción</u>
1.-	
2.-	
3.-	
[...]	

EL FIRMANTE HACE CONSTAR EXPRESAMENTE QUE LA PRESENTE QUEJA O RECLAMACIÓN NO SE ENCUENTRA PENDIENTE DE RESOLUCIÓN O LITIGIO NI HA SIDO RESUELTA ANTE ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS, ARBITRALES O JURISDICCIONALES

LUGAR, FECHA, FIRMA

PROTECCION DE DATOS

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que los datos de carácter personal que Vd. nos haya facilitado o nos facilite en lo sucesivo, serán incorporados al fichero denominado "Consultas y Reclamaciones", titularidad de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad (DGSFP).

La finalidad de este fichero es el control y seguimiento de consultas, quejas y reclamaciones planteadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Todos los datos que nos proporcione serán considerados veraces y actualizados. Si los modifica deberá comunicarlo solicitándonos la rectificación oportuna. En ningún caso serán cedidos, salvo en los supuestos que determine la legislación vigente.