

Procedimiento para reclamar.

Lo primero es acudir a su compañía aseguradora para poner de manifiesto su malestar con el servicio e iniciar el proceso.

Para ello, mire su póliza y consulte las medidas de resolución de conflictos previstas por su compañía: Departamento de Atención al Cliente o Defensor del Asegurado; Sistema de Arbitraje o Sistema Arbitral de Consumo.

Presente su reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente, enviando sus datos y explicando el motivo de la queja o reclamación, en papel o correo electrónico

El Departamento deberá resolver su reclamación en un plazo no superior a **dos meses**. La decisión que tome será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras, y deberán notificársela antes de 10 días desde que fue tomada.

En la mayoría de compañías existe la figura del Defensor del Asegurado, para atender las reclamaciones y quejas del cliente. Será en su póliza donde se contengan las causas de reclamación y las condiciones para hacerlo. Las decisiones de este órgano, que es independiente de la compañía, son obligatorias para ella, aunque no para usted, que si no está satisfecho puede seguir otras vías de reclamación.

Si no le han dado una respuesta satisfactoria, o no se han pronunciado en el plazo de 2 meses desde la interposición de su reclamación, ni el Departamento de Atención al Cliente ni el Defensor del Asegurado, en caso de que existiese, usted debe plantear su queja ante la Administración competente que, en nuestro caso es la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones. Pero no vaya directamente, pues para admitirle la reclamación deberá demostrar que se ha quejado antes en su entidad y que no le han contestado (o si la misma le parece insatisfactoria).

Las autoridades económicas han previsto un procedimiento centralizado para que, con independencia de que sea una reclamación del sector seguros, tanto la Dirección de Seguros, como la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), o el Banco de España, recibirán su reclamación y la tramitarán internamente hacia el destino idóneo. Por tanto cualquiera de los tres organismos le vale para presentarla.

Si tiene dudas sobre este procedimiento administrativo puede acudir a sus respectivas páginas web:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:

<http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/documentos/reclamac2.pdf>

Banco de España:

http://www.bde.es/servicio/reclama/index_pre.htm

Comisión Nacional del Mercado de Valores:

<http://www.cnmv.es/index.htm>

La DGSFP, la CNMV o el Banco de España recibirán y tramitarán por tanto su queja o reclamación una vez que no se haya visto satisfecho en los pasos anteriores, o cuando hayan pasado los dos meses sin que le respondan.

Presente la queja en papel o soporte informático indicando todos los datos de los que dispone.

Una vez se proceda a la apertura de expediente por su queja o reclamación, ésta se remitirá en el plazo de **diez días hábiles** a la entidad contra la que se dirija para que en el plazo de **quince días hábiles** presente las alegaciones y documentación que tenga por conveniente. La entidad reclamada deberá dar respuesta directa al requerimiento formulado, que se comunicará a los interesados, que podrán manifestar en el plazo de **quince días hábiles** su disconformidad. Transcurrido el plazo de quince días sin que la entidad reclamada hubiera formulado contestación, o transcurrido el plazo anteriormente señalado, se emitirá el informe que dará por terminado el expediente.

El informe deberá emitirse en el plazo máximo de **cuatro meses**, desde la fecha de presentación de la queja o reclamación en el Servicio de Reclamaciones de la DGS y FP correspondiente. Dicho informe, que será motivado, deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección y si la entidad se ha ajustado a las buenas prácticas y usos financieros.

Sin embargo sus resoluciones no tienen carácter vinculante ni para la entidad ni para usted que reclama. Además, la DGS y FP, el Banco de España y la CNMV no podrá conocer de consultas, quejas o reclamaciones cuando tengan conocimiento de que el usuario está obligado a acudir a una instancia arbitral o cuando el asunto a que se refiere la consulta, queja o reclamación se encuentre o haya sido sometido a cualquier instancia administrativa o jurisdiccional.

Otra posibilidad para la satisfacción de sus pretensiones es dirigirse directamente al arbitraje o a los Tribunales, sin pasar previamente por el Defensor del Cliente ni por el Departamento de Atención al Cliente.

- El arbitraje ordinario
- El arbitraje de Consumo (al que están adheridas algunas compañías)
- Vía Judicial.

El arbitraje ordinario es un tipo de arbitraje consensual entre las partes por el que en caso de discrepancia por el contrato se elige a un árbitro entre las dos partes que decidirá y tomará una solución, siendo su decisión de carácter vinculante. Los plazos son los mismos que para el arbitraje de consumo.

El arbitraje de Consumo, específico para consumidores y usuarios, se encuentra tutelado por la Administración y es un medio voluntario para la solución del conflicto. Si la Aseguradora está adherida al sistema arbitral de consumo se someterá a arbitraje la reclamación. Y si no lo está puede, de todas formas, aceptar esta vía. El Colegio arbitral estará formado por 3 miembros, un representante de la Administración, otro de los consumidores y otro de los sectores empresariales. Recibida la solicitud de arbitraje y aceptada se notificará al reclamado que tiene **15 días de plazo** para aceptar el arbitraje. En caso de que no lo haga se archivará el expediente y queda abierta la vía judicial. Si lo aceptase, se dará audiencia a las partes en el plazo máximo de **3 meses**. Debiendo dictarse el Laudo en el plazo máximo de **4 meses** desde que se constituyó el Colegio Arbitral. El Laudo se dictará por escrito y de forma motivada, tendrá carácter vinculante y producirá efectos de cosa juzgada.

Por último, si sigue sin estar satisfecho, podrá acudir a la Jurisdicción Ordinaria.