

RECLAMACIONS A ENTITATS ASSEGUADORES

Abans de contractar una assegurança us heu d'informar bé sobre les condicions de la pòlissa, tant de les generals com de les particulars del contracte. Les clàusules han d'estar redactades de manera clara i concisa.

La durada del contracte serà la determinada en la pòlissa, que no podrà fixar un termini superior a deu anys. Podrà establir-se que es prorrogui una o més vegades per un període no superior a un any cada vegada. Les parts poden oposar-se a la pròrroga del contracte mitjançant una notificació escrita a l'altra part. El prenedor haurà d'efectuar la notificació amb 1 mes d'anticipació a la conclusió del període de l'assegurança, i l'assegurador haurà de realitzar-la amb dos mesos d'antelació. De la mateixa manera, qualsevol modificació del contracte d'assegurances per part de l'assegurador ha de ser comunicada al prenedor amb una antelació de 2 mesos.

Si patiu un sinistre, ho heu de comunicar a l'entitat asseguradora en un termini de 7 dies a partir del moment en què ho hàgiu sabut, sempre que la pòlissa no estableixi cap altre termini superior. Dins dels 40 dies posteriors a la recepció de la comunicació del sinistre, la companyia asseguradora ha d'efectuar el pagament de l'import mínim que, segons les circumstàncies conegudes, pugui deure.

Les entitats asseguradores han de tenir a la disposició dels clients, a totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, com també als seus webs, en cas que el contracte s'hagi fet per mitjans telemàtics, la informació relativa a l'existència d'un departament o servei d'atenció al client i, si s'escau, d'un defensor del client, amb indicació de la seva adreça postal i electrònica.

En cas de disconformitat respecte d'alguna de les actuacions de l'entitat asseguradora, el primer que heu de fer com a client és dirigir-vos a la vostra oficina. Si no sou atès o no arribau a un acord, podeu interposar una queixa o una reclamació dirigint un escrit al departament d'atenció al client o al defensor del client de l'entitat asseguradora.

El document de queixa o reclamació ha de contenir el nom, els cognoms i el domicili de l'interessat; el DNI, els motius de la reclamació, el departament o el servei on s'hagin produït els fets; hi heu de manifestar que no coneixeu que la matèria objecte de la queixa o la reclamació se substanciï a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial; lloc, data i firma.

L'entitat asseguradora ha d'atendre i resoldre les queixes i les reclamacions dels clients que tinguin la condició de persones consumidores en el termini d' 1 mes des de la seva presentació. Si no us respon, o si estau en desacord la resposta, podeu acudir al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

***Servei de Reclamacions de la Direcció General
d'Assegurances i Fons de Pensions
c/ Miguel Ángel, 21 28010 Madrid
Tel. 952 24 99 82
www.dgsfp.mineco.es***

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Plaça de l'Olivar, 4, bxs. - 07002 Palma - Tel. 971724650 / 971712748
omic@palma.cat / <http://omic.palma.cat>