

# 1

## ¿QUÉ ES EL SEGURO?

### 1.7 La protección del asegurado





# Seguros y Pensiones para Todos<sup>©</sup>

**Seguros y Pensiones para Todos** es una iniciativa de FUNDACIÓN MAPFRE para acercar la cultura aseguradora a la sociedad, a las personas.

Los contenidos que se recogen en este documento forman parte de la web **[www.segurosypensionesperatodos.org](http://www.segurosypensionesperatodos.org)** que explica el mundo del seguro a través de un lenguaje sencillo, claro, universal y sin tecnicismos.

Este proyecto se enmarca en el ámbito del Plan de Educación Financiera, desarrollado por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, cuyo objetivo es contribuir a la mejora de la educación financiera de los ciudadanos y que recoge las recomendaciones y principios de la Comisión Europea y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).



## La protección del asegurado

---

A diario, las entidades de seguros realizan miles de prestaciones de servicios, tramitaciones de siniestros, valoraciones de daños, etc.; lo más frecuente es que todas estas comunicaciones entre los asegurados y la compañía de seguros sean satisfactorias.

Sin embargo, puede haber errores o disparidad de criterio entre asegurados, beneficiarios, perjudicados, etc., y la entidad de seguros. Por ello, pueden surgir consultas, quejas y reclamaciones. **La legislación prevé y marca procedimientos para resolver los conflictos** que puedan surgir entre las partes.

---



## ¿Cómo se realiza una reclamación de seguros?

**La reclamación es un derecho básico** que tiene el consumidor de seguros como en cualquier otro producto o servicio. Si en la relación entre asegurado y aseguradora surge un problema o queja, ya sea por la tramitación de un siniestro o sobre cualquier otro aspecto, las vías a las que se puede acudir para formalizar la reclamación son las siguientes (con independencia de que se pueda acudir directamente a la vía judicial):

### 1. Departamento de Atención al Cliente o de Reclamaciones

Es la unidad administrativa de la entidad de seguros en la que se recogen y resuelven, en primera instancia, las quejas y reclamaciones de los clientes. **Todas las compañías de seguros están obligadas a tener dicho departamento y a responder a las quejas y reclamaciones** que puedan surgir en su actividad.

Si con la respuesta de la compañía el asegurado queda satisfecho, aquí concluye el proceso de reclamación.



**La reclamación es un derecho básico que tiene el consumidor de seguros como en cualquier otro producto o servicio.**

## 2. Defensor del asegurado

En algunas entidades de seguros, para atender las reclamaciones del cliente, existe la figura del **Defensor del Asegurado** que es un **órgano independiente de la entidad de seguros**. Es habitual que primero se acuda al Departamento de Reclamaciones y, si el reclamante no queda satisfecho con la respuesta, puede recurrir al Defensor del Asegurado.

Las decisiones de este órgano son obligatorias para la entidad de seguros (con ciertos límites), aunque no para el reclamante, que si no está satisfecho, puede seguir otras vías de reclamación como el sistema de arbitraje.

## 3. Sistema de Arbitraje

El sistema de arbitraje es un **medio voluntario para la solución del conflicto** para consumidores y usuarios, que se encuentra tutelado por la Administración. Las decisiones arbitrales suelen ser vinculantes para las partes, aunque no se cierra completamente la posibilidad de acudir a la vía judicial ordinaria.



Es habitual que primero se acuda al Departamento de Reclamaciones y, si el reclamante no queda satisfecho con la respuesta, puede recurrir al Defensor del Asegurado.

#### 4. Organismos Supervisores

Los países con un sistema financiero desarrollado poseen organismos especiales dedicados exclusivamente a la regulación y supervisión de la actividad aseguradora y, por lo tanto, garantizan que esta actividad se realice de forma adecuada.

Los organismos supervisores del sistema financiero español son el **Banco de España**, la **Comisión Nacional del Mercado de Valores** y la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**. Estos organismos disponen de Servicios de Reclamaciones a los que los ciudadanos pueden acudir para expresar las incidencias surgidas.

En el caso de la actividad aseguradora española es la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), quien atiende las cuestiones relacionadas con contratos de seguros y planes de pensiones que se deriven de la actuación de entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros.

Por ello, se puede presentar una reclamación formal ante este organismo de supervisión bajo los requisitos establecidos en las leyes.



**Los organismos supervisores del sistema financiero español son el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.**

**No se puede acudir directamente ante el organismo supervisor correspondiente.** Es decir, no se admiten reclamaciones ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sin haber recurrido antes a las vías anteriores.



**No se puede acudir directamente ante el organismo supervisor correspondiente sin haber acudido previamente al resto de vías.**



[www.segurosypensionesparatodos.org](http://www.segurosypensionesparatodos.org)

© Fundación MAPFRE  
Área de Seguro y Previsión Social  
Paseo de Recoletos, 23  
28004 Madrid – España

Fundación **MAPFRE**