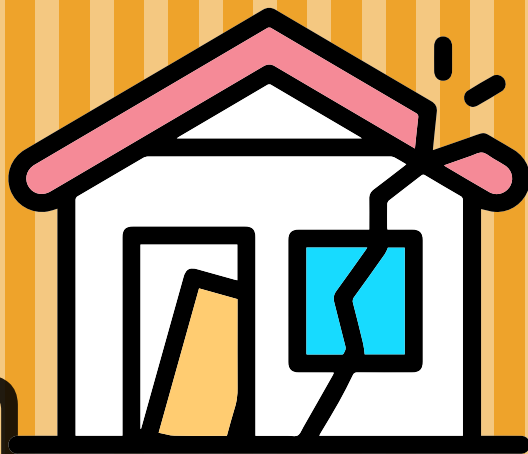




Pasos para
reclamación



SEGUROS



OMIC del Ayuntamiento de Avilés:
C/Galiana, nº 11 Avilés
(Edificio de Servicios Sociales, Ciudad Saludable y Consumo)
Teléfono: 985521155
consumo@aviles.es



Ayuntamiento de Avilés

PASOS PARA RECLAMAR

1º Paso: Presentar Reclamación a la entidad (Requisito obligatorio): Ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente de la entidad por Vd. denunciada.

- Se recomienda hacerlo por carta certificada con acuse de recibo para poder contar los plazos.

2º Paso: Presentar Reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en los siguientes casos:

1. Cuando haya sido denegada su admisión.
2. Cuando haya sido desestimada su petición.
3. Cuando haya transcurrido el plazo de **un mes** desde la presentación de la misma, en el caso de que el reclamante tenga la consideración de consumidor y dos meses en el resto de supuestos desde la fecha en que presentó su reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente de la entidad por Vd. denunciada sin que la misma haya sido resuelta.

Formas de presentación de la reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:



- **Vía telemática** con firma electrónica a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: www.dgsfp.mineco.es



- **Directamente en el Registro** General de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

- **Por correo postal mediante carta certificada con acuse de recibo** a la siguiente dirección:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Servicio de Reclamaciones.
C/ Paseo de la Castellana nº 44 28046-Madrid.



Documentación requerida por Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:



- Como interesado, tienes que identificarte (nombre y apellidos o denominación social, domicilio -a efectos de notificaciones-, DNI y en caso de haberla, representación).

- Entidad contra la que reclamas y la oficina implicada.

- Acreditación de que has cumplido con el trámite previo ante los Servicios o Departamentos de atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad (*copia de la carta enviada siguiendo el primer paso de este documento y copia del acuse de recibo*).

- El motivo de la reclamación o queja que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, haciendo constar expresamente que aquella no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.

- En ningún caso, podrán alegarse hechos distintos de los aducidos en la reclamación o queja previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame, con excepción de los hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.

- Fotocopia de la documentación que acredita los hechos reclamados.

- Lugar, fecha y firma original.

- Podrá solicitar un formulario en la OMIC del Ayuntamiento de Avilés.