

# Defensor del Asegurado: cómo presentar una queja o reclamación contra una aseguradora

## Conoce la figura del Defensor del Asegurado

¿Qué pasa si tienes una queja o reclamación de una entidad aseguradora? ¿A quién acudes? ¿Qué normativa ampara tus derechos como cliente? ¿Qué es el Defensor del Asegurado? ¿Quiénes pueden dirigirse a esta figura?

Las entidades aseguradoras que ejercen su actividad en España están sujetas a la obligación de contar con una 'estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones', según lo establece en el Código de Cumplimiento Normativo en Entidades Financieras la **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**.

### Artículo 2.2. Ámbito de aplicación.

Las obligaciones recogidas en esta Orden estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades señaladas en el apartado anterior, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

En los contratos de seguro