



Procedimiento para Reclamaciones

Nuestra filosofía

Su opinión es muy importante para nosotros, por eso, si Usted considera que nuestro servicio no es lo satisfactorio que esperaba; si cometemos algún error o si Usted tiene alguna sugerencia para que mejoremos nuestro servicio/productos, queremos saberlo.

Puede contactarnos

Por escrito Hiscox Europe Underwriting Ltd , Sucursal en España
c/ Maria de Molina, 37 bis 2ª planta
28006 Madrid

Por teléfono Tel: 91 575 9469
Fax: 91 577 1922

Por email spain.complaints@hiscox.es

Como tratamos su reclamación

Siempre intentaremos solucionar su reclamación inmediatamente. Sin embargo, en algunos casos, puede ser necesaria una investigación más detallada. En estos casos, le daremos nuestra respuesta final en 4 semanas. Si por alguna razón no es posible cumplir este plazo, contactaremos con Usted para explicarle las razones de este retraso y para informarle del plazo previsible para finalizar las investigaciones necesarias.

Qué puede Usted hacer si aún no está satisfecho

Esperamos que nunca tenga que hacerlo, pero si Usted aún no se encuentra satisfecho con la manera como hemos gestionado su reclamación, su resultado o si han transcurrido 8 semanas sin que le hayamos dado nuestra respuesta final, Usted podrá reclamar ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio.

Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en el Artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus normas de desarrollo, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros.

Igualmente y sin perjuicio de las acciones a ejercitar ante los Tribunales, los Tomadores del Seguro, Asegurados y Beneficiarios podrán reclamar, en virtud del Artículo 62 de la Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado, ante la Dirección General de Seguros (Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones) si consideran que la entidad aseguradora ha realizado prácticas abusivas o ha lesionado los derechos derivados del contrato de seguros.