

---

## **DEFENSOR DEL ASEGURADO** **PROCEDIMIENTO**

El procedimiento ante el Defensor es **Voluntario** y **Gratuito** para los asegurados

La decisión del Defensor sólo será obligatoria para el asegurado si acepta la Resolución

La presentación de un reclamo no limita su derecho a recurrir posteriormente ante el órgano jurisdiccional, ni de desistir en cualquier momento el procedimiento.

El reclamo no procede cuando se haya acudido previamente a una instancia administrativa, judicial, arbitral o de mediación previa a la vía judicial, salvo que se desista de estas vías en forma expresa. Si el reclamante acudiera a alguna de las instancias antes que el Defensor emita su decisión, éste se abstendrá de decidir y archivará el caso

La Resolución que dicte el Defensor será de **cumplimiento obligatorio** para la Aseguradora que haya adherido al sistema

### **1. ¿Dónde iniciar el reclamo?**

Para iniciar el trámite el asegurado podrá dirigirse:

**Por correo:** Defensor del Asegurado  
25 de Mayo 565 piso 2° (C1002BK)

**Por mail:** [defensoria@aac.org.ar](mailto:defensoria@aac.org.ar)

Para consultas telefónicas: 54 11 4312-7790

### **2. Quiénes pueden presentar un reclamo ante el defensor del Asegurado?**

**Los asegurados:** personas físicas o jurídicas que hubieran celebrado un contrato de seguro con un asegurador adherido

**Los beneficiarios**

**No se dará curso a reclamos de terceros**

**Deberá agotarse previamente la vía administrativa interna ante la aseguradora**

### **3. Monto del conflicto**

Monto mínimo: \$ 2.000.- (pesos dos mil)

Monto máximo: \$ 130.000.- (pesos ciento treinta mil)

#### **4. Datos necesarios para iniciar el reclamo:**

- Nombre, apellido y número de documento del solicitante
- Dirección
- Carácter en el cual realiza la solicitud: Asegurado o Beneficiario
- Aseguradora en la cual se encuentra asegurado: número de póliza y/o número de siniestro
- Razones por las cuales solicita la intervención del Defensor del Asegurado
- Determinación de la pretensión
- Número de teléfono y/o dirección de e-mail en el cual puede ser contactado
- Copia de la nota de la aseguradora en la cual conste la notificación denegatoria de la pretensión del asegurado.

#### **5. Coberturas incluidas**

→ Seguros masivos:

- ❖ Automotores
- ❖ Combinado familiar
- ❖ Integrales de Consorcio
- ❖ Integrales de Comercio
- ❖ Robo
- ❖ Cristales
- ❖ Combinados Establecimientos Educativos
- ❖ Todo Riesgo Operativo
- ❖ Riesgos Varios
- ❖ Incendio
- ❖ Transporte de Mercaderías
- ❖ Embarcaciones
- ❖ Seguros Técnicos
- ❖ Accidentes Personales

Para mayor información:

[contáctese por mail a: defensoria@acs.org.ar](mailto:defensoria@acs.org.ar)

ingrese en nuestra página web: [www.acs.org.ar](http://www.acs.org.ar)

llámenos: 011 4312 7790