

GUÍA PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES.

La presente guía se publica con la finalidad de facilitar la presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a través de los formularios publicados en el enlace "Descarga de formularios" para la presentación de escritos en formato papel, así como, por vía electrónica a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones www.dgsfp.mineco.es

Esta Guía Práctica proporciona información a los usuarios de los servicios financieros sobre los siguientes aspectos:

1. **COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES**
 2. **QUEJAS, RECLAMACIONES Y CONSULTAS QUE SE PUEDEN PLANTEAR ANTE ESTE SERVICIO**
 3. **QUIENES PUEDEN PRESENTAR QUEJAS, RECLAMACIONES Y CONSULTAS**
 4. **FORMAS DE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y CONSULTAS**
 5. **PASOS PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**
 6. **PASOS PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO DE CONSULTAS**
 7. **FASES DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**
 8. **FASES DEL PROCEDIMIENTO DE CONTESTACIÓN DE CONSULTAS**
-
1. **COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES**

El Servicio de Reclamaciones atenderá, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. Asimismo, también atenderá las consultas que formulen los usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

Los procedimientos desarrollados ante el Servicio de Reclamaciones son procedimientos extrajudiciales de protección de derechos, que se desarrollan de forma gratuita al margen de las instancias judiciales.

2. QUEJAS, RECLAMACIONES Y CONSULTAS QUE SE PUEDEN PLANTEAR ANTE ESTE SERVICIO

A estos efectos del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones tienen la consideración de:

QUEJAS: las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

RECLAMACIONES: las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

CONSULTAS: las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

3. QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR QUEJAS, RECLAMACIONES Y CONSULTAS

Están legitimados para presentar quejas o reclamaciones y formular consultas:

- Las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes
- Los tomadores de seguros
- Los asegurados
- Los beneficiarios
- Los terceros perjudicados
- Los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.
- Los derechohabientes de cualquiera de ellos
- Las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros.
- Las oficinas y servicios de información y atención al cliente para formular consultas.

4. FORMAS DE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y CONSULTAS

La presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se puede efectuar en soporte papel o por medios electrónicos a través de los registros electrónicos habilitados.

El usuario podrá elegir el procedimiento de tramitación que estime más conveniente para la defensa de sus intereses.

Para facilitar la presentación de las quejas o reclamaciones y las consultas en formato papel, se podrán utilizar los formularios que el Servicio de Reclamaciones ha elaborado a estos efectos. Estos formularios se podrán obtener de forma gratuita a través del enlace "Descarga de Formularios", sin perjuicio de que si lo estima más conveniente, pueda utilizar otro formato de presentación de las quejas, reclamaciones y consultas.

5. PASOS PARA CUMPLIMENTAR LOS FORMULARIOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (APLICABLES AL FORMULARIO ELECTRÓNICO Y AL FORMULARIO EN FORMATO PAPEL)

Para presentar una queja o reclamación ante este Servicio, debe cumplimentar todos los apartados del formulario, salvo los que figuran como opcionales, que son potestativos. (Requisitos exigidos por Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones):

- **"DATOS IDENTIFICATIVOS DEL RECLAMANTE"**: debe indicarse el nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate.
- **"DATOS IDENTIFICATIVOS DEL REPRESENTANTE"**: debe indicarse el nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, y número de identificación de las personas físicas o entidades. Si la queja o reclamación se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.
- **"DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIONES"**: debe indicarse la dirección postal a la que se desea que se dirijan las notificaciones del Servicio de Reclamaciones.
- **"DATOS IDENTIFICATIVOS DE LAS ENTIDADES RECLAMADAS"**: debe indicarse la denominación social de la entidad reclamada o entidades reclamadas.
- **"TIPO DEL SEGURO/PLAN DE PENSIONES SOBRE EL QUE SE RECLAMA"**: este apartado tiene carácter opcional, en el caso de se conozca es conveniente indicar el tipo o clase de seguro o, en su caso, identificar el plan de pensiones, por el que reclama.
- **"MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN"**: debe indicarse con claridad y precisión, el motivo de la queja o reclamación que se presenta.
- **"DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA TRAMITAR LA QUEJA O RECLAMACIÓN"**: es necesario que se presente uno de los siguientes documentos:
 - Documento que acredite que se ha presentado la queja o reclamación ante el Servicio o Departamento de Atención al Cliente, o en su caso, el Defensor del Cliente o del Partícipe de la entidad reclamada y que han transcurrido dos meses o un mes si el reclamante tiene la condición de consumidor, desde su presentación.

- La contestación del Servicio o Departamento de Atención al Cliente, o en su caso, el Defensor del Cliente o del Partícipe de la entidad reclamada.

Este requisito no se cumple cuando el reclamante ha formulado su queja o reclamación a la entidad sin especificar más o a cualquier departamento, servicio o persona de la entidad. En este sentido se recomienda que en su escrito de queja o reclamación frente a la entidad conste claramente que la misma se dirige al servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o del partícipe.

Como medios que **acreditan** la presentación del escrito ante cualquiera de las instancias anteriormente mencionadas, se citan los siguientes ejemplos:

- correo certificado con acuse de recibo o burofax; en estos casos debe aportar el escrito de la queja o reclamación, así como el acuse de recibo con la firma y la identidad del receptor y la fecha de la recepción;
- correo electrónico; en estos caso debe aportar el correo electrónico enviado con el escrito de la queja o reclamación, y el correspondiente acuse de recibo con la fecha de recepción y la identidad del receptor. En este sentido no basta con únicamente con el correo enviado puesto que no acredita su presentación.
- copia del escrito de queja o reclamación sellado por la entidad reclamada con la fecha de entrada en la misma.
- acuse de recepción del Servicio de Atención al Cliente, o en su caso, el Defensor del Cliente o del Partícipe de la entidad reclamada.

- **"PRESENTA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA"**: es conveniente marcar la casilla sí o no según el caso.

- **"LISTA DE ADJUNTOS"**: es conveniente realizar un listado de los documentos que se adjuntan.

- **"EL FIRMANTE HACE CONSTAR EXPRESAMENTE QUE LA PRESENTE QUEJA O RECLAMACIÓN NO SE ENCUENTRA PENDIENTE DE RESOLUCIÓN O LITIGIO NI HA SIDO RESUELTA ANTE ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS, ARBITRALES O JURISDICCIONALES"**: este requisito se exige conforme a lo establecido en el artículo 6.1.c) Orden ECC/2502/2012 dado que se debe asegurar el pleno respeto al órgano administrativo, de arbitraje o jurisdiccional.

- **"LUGAR, FECHA, FIRMA,"**: deben cumplimentarse estos requisitos.

6. PASOS PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO DE CONSULTAS

Para formular una consulta ante este Servicio debe cumplimentar todos los apartados del formulario, salvo los que figuran como opcionales, que son potestativos. (Requisitos exigidos por Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los

servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones):

- **“DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SUJETO QUE FORMULA LA CONSULTA”**: debe indicarse el nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, y número de identificación de las personas físicas o entidades.
- **“DATOS IDENTIFICATIVOS DEL REPRESENTANTE”**: debe indicarse el nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, y número de identificación de las personas físicas o entidades. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la presentación por cualquier medio admitido en derecho.
- **“DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIONES”**: debe indicarse la dirección postal a la que se desea que se dirijan las notificaciones del Servicio de Reclamaciones.
- **“ANTECEDENTES Y CIRCUNSTANCIAS CONCURRENTES, DUDAS QUE SUSCITE LA NORMATIVA APLICABLE Y DEMÁS DATOS Y ELEMENTOS DE JUICIO”**: debe formularse la consulta indicando claramente su solicitud para que el Servicio de Reclamaciones pueda contestar adecuadamente a la misma. En ningún caso las consultas pueden referirse a una concreta operación con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna reclamación. Tampoco podrán referirse a las condiciones materiales de las operaciones siempre que se ajusten a las normas de transparencia y protección a la clientela, ni a los contratos de seguros de grandes riesgos.
- **“PRESENTA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA”**: es conveniente marcar la casilla sí o no según el caso.
- **“LISTA DE ADJUNTOS”**: es conveniente realizar un listado de los documentos que se adjuntan.
- **“LUGAR, FECHA, FIRMA,”**: deben cumplimentarse estos requisitos.

7. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El procedimiento seguido por este Servicio de Reclamaciones en la tramitación de una queja o reclamación es el siguiente (se exigen los mismos trámites para los procedimientos telemáticos y los procedimientos en formato papel):

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente, o en su caso, al defensor del cliente o participe de la entidad contra la que se reclame.
2. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos necesarios se procederá a la apertura del expediente, se comunicará al interesado que su tramitación se entiende sin perjuicio de las acciones que le asisten para hacer valer sus derechos y

de los plazos y cauces para su ejercicio, así como que no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos y que su terminación en el informe final del Servicio de Reclamaciones no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible.

3. Igualmente, se remitirá a la entidad contra la que se dirija una copia de las reclamaciones y de los documentos aportados. La entidad presentará ante el Servicio de Reclamaciones las alegaciones y documentación que tenga por conveniente. Asimismo, la entidad enviará copia de dichas alegaciones y documentación al reclamante. El reclamante podrá pronunciarse sobre las alegaciones de la entidad mediante escrito dirigido a este Servicio.

4. El expediente concluirá con un informe final del Servicio de Reclamaciones, que será notificado a los interesados y a la entidad. Dicho informe no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible.

La interposición de las reclamaciones o quejas formuladas al amparo de esta orden no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos. No obstante, se suspenderán o interrumpirán los plazos establecidos para el ejercicio de acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora, puedan ejercitar quienes figuren en ellos como interesados.

8. FASES DEL PROCEDIMIENTO DE CONTESTACIÓN DE CONSULTAS

El procedimiento seguido por este Servicio de Reclamaciones en la tramitación de una consulta es el siguiente:

1. Comprobar que la solicitud reúne los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Orden ECC/2502/2012, en caso contrario requerirá al interesado para que subsane los requisitos, con indicación de que si no lo hiciera, su escrito será archivado sin más trámites.
2. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos necesarios, el Servicio de Reclamaciones contestará a la cuestión planteada, precisando en sus conclusiones los derechos del solicitante en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio. La contestación a la consulta tendrá carácter informativo, y no tendrá efectos vinculantes en relación a personas, actividades o supuestos contemplados en la consulta.