

¿CÓMO PLANTEAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN?

La presentación de 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.

1º- Si se presenta la queja o reclamación en soporte papel, se debe dirigir la misma al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana nº 44, CP 28046 y se puede presentar, de acuerdo con el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en:

- a) En el registro electrónico de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) Cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Cualquier reclamación o queja podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido. En caso de que el servicio de reclamaciones que recibe la reclamación o queja no resulte competente para su tramitación, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente.

La queja o reclamación se pueden presentar por medios electrónicos a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, www.dgsfp.mineco.es. Una vez en la página web se puede seguir el siguiente esquema de navegación:

- Seleccionar [Ciudadanos](#)
- A continuación seleccionar [Presentación de Quejas y Reclamaciones](#)

2º- Para la admisión de una QUEJA O RECLAMACIÓN ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se debe justificar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Haber formulado previamente la queja o reclamación al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o del partícipe de la entidad reclamada, por cualquier medio que permita tener constancia de su presentación. 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.

2. Haber sido denegada la admisión o desestimada su petición, o bien que hayan transcurrido más 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 de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

Las quejas o reclamaciones que se presenten ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, deberán contener:

- a) Los datos identificativos del reclamante, nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones 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. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.
- b) La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la reclamación o queja.
- c) 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.
- d) Acreditar que ha 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 de presentación de la reclamación o queja ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.
- e) Lugar, fecha y firma.