



A partir del próximo 1 de enero de 2018, el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones solicitará datos adicionales para todos los expedientes que se inicien desde esa fecha.

Esta petición pretende recopilar detalles sobre la identificación del proceso de origen de la reclamación (comercialización o prestaciones/siniestros), el motivo de la misma, así como el canal utilizado para la comercialización del producto sobre el que versa la controversia.

La finalidad que se persigue es obtener información homogénea de todas y cada una de las reclamaciones presentadas ante este Centro Directivo, con el objeto de poder realizar un análisis más completo y profundo de las mismas.

La solicitud se realizará mediante fichas estandarizadas que se adjuntarán al escrito de DGSFP de petición de alegaciones.

A título informativo, se anexan a la presente comunicación los citados formularios.

Madrid, 26 de diciembre de 2017  
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE  
SEGUROS Y REGULACION

Francisco Carrasco Bahamonde

## CUESTIONARIO GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

CUADRO I

CAUSA QUEJA/RECLAMACIÓN	
1	Aumento/subida de prima
2	No renovación del contrato a iniciativa de la compañía
3	Solicitud de no renovación del contrato no tramitada por la compañía
4	Alta/Modificación de la póliza sin autorización del cliente.
5	Errores en la documentación recibida por el cliente.
6	Porcentaje de bonificación, certificado de no siniestralidad.
7	Extorno de prima no consumida.
8	Falta de información o información incorrecta.
9	Atención incorrecta del personal.
10	Falta de accesibilidad/horarios
11	Cobro incorrecto.
12	Cobro de recibo sin emisión de póliza.
13	Reclamación de recibos pendientes.
14	Disconformidad con el recargo por fraccionamiento de la prima.
15	Rechazo o rehúse del siniestro.
16	Disconformidad con la reparación.
17	Disconformidad con la valoración de la indemnización.
18	Retraso de tramitación/indemnización.
19	Retraso de peritación.
20	Retraso de reparación.
21	Otros.

# CUESTIONARIO GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

CUADRO II

PROCESO	
Comercialización	xx
Prestaciones/siniestros	xx

# CUESTIONARIO GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

CUADRO III

CANAL DE COMERCIALIZACIÓN	
1	Agente Exclusivo
2	Agente Vinculado
3	OBS
4	Corredor
5	Directo entidades
6	Internet