

## ¿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 y se puede presentar, de acuerdo con el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en:

- a)** En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan. (El registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, está situado en el Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid.)
- b)** En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c)** En las oficinas de Correos.
- d)** En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- e)** En 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](http://www.dgsfp.mineco.es). Una vez en la página web se puede seguir el siguiente esquema de navegación:

- seleccionar [Protección al asegurado y al partícipe](#)
- a continuación seleccionar [Presentación telemática de Quejas, Reclamaciones y Consultas: "Sede Electrónica"](#)
- a continuación seleccionar [presentar queja o reclamación o presentar consulta](#).

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.