

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 telemática a través de la Oficina Virtual.

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

Conforme a lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, el Servicio de Reclamaciones es competente para atender las consultas, quejas o reclamaciones planteadas por los ciudadanos y asesorarles sobre sus derechos y sobre los cauces legales existentes para su ejercicio en relación con las siguientes materias: cuestiones relacionadas con contratos de seguro y planes de pensiones que deriven de la actuación de entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros.

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

Podrá presentar **quejas** cuando lo que se desee sea poner de manifiesto irregularidades en el funcionamiento de los servicios financieros prestados por las entidades y que son originados por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento y en las que no se pretende la reparación o restitución de un interés o derecho.

Podrá presentar **reclamaciones** cuando se pretenda obtener la restitución de su interés o derecho, así como cuando las acciones u omisiones de las entidades financieras hayan supuesto un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de

la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Podrá realizar **consultas** para la solicitud de asesoramiento e información general sobre los derechos que le asisten como usuario de servicios financieros. En ningún caso podrán plantearse consultas sobre la interpretación de la norma aplicable en relación a un supuesto concreto, ya que en ese caso habría que plantear una reclamación.

3. QUIENES PUEDEN PRESENTAR QUEJAS, RECLAMACIONES Y CONSULTAS

- tomadores de seguros
- asegurados
- beneficiarios
- terceros perjudicados o derechohabientes de estos
- partícipes y beneficiarios de planes de pensiones
- asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de los servicios financieros.

A su vez, las Oficinas y Servicios de Información a los Consumidores y Usuarios también estarán legitimadas para formular consultas.

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

Las consultas, quejas y reclamaciones podrán presentarse en formato papel y dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a la siguiente dirección:

Paseo de la Castellana 44,
28046 Madrid;

Asimismo podrá presentar consultas, quejas y reclamaciones por medios telemáticos a través de la Oficina Virtual.

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 el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero (en adelante "Reglamento de los Comisionados")):

- (1) "**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL RECLAMANTE**": pueden presentar quejas o reclamaciones ante este Servicio tanto las personas físicas como jurídicas. Deberá aportar sus datos identificativos conforme a lo establecido en el artículo 7.3.a) del Reglamento de los Comisionados, en caso contrario, no podremos tramitar su solicitud.
- (2) "**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL REPRESENTANTE**": tal y como establece el artículo 7.3.a) del Reglamento de los Comisionados, cuando actúa a través de representante debe

acreditar la representación por cualquier medio admitido en derecho. En caso de presentación de la queja o reclamación por vía telemática la representación se acreditará adjuntando la documentación necesaria en el campo "*DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LA REPRESENTACIÓN*". Si no aporta esta información, no podremos tramitar su solicitud.

- (3) "***DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIONES***": debe indicar la dirección a la que desea que dirijamos nuestras notificaciones conforme a lo establecido en el artículo 7.3.a) del Reglamento de los Comisionados, en caso contrario, no podremos tramitar su solicitud.
- (4) "***DATOS IDENTIFICATIVOS DE LAS ENTIDADES RECLAMADAS***": conforme a lo establecido en el artículo 7.3.b) del Reglamento de los Comisionados, debe indicar la denominación social de la entidad reclamada en el apartado (4.1) del formulario. Si existe más de una entidad reclamada, deberá cumplimentar el apartado (4.2). Si no cumplimenta este apartado no podremos tramitar su solicitud.
- (5) "***MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN***": según el artículo 7.3.c) debe indicar con claridad y precisión, el motivo de la queja o reclamación que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- (6) "***DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA TRAMITAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN***": según el artículo 7.3.d) para tramitar una queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, **será necesario que cumpla uno de los dos requisitos siguientes:**
 - Apartado (6.1) "***ADJUNTAR DOCUMENTO QUE ACREDITE QUE HAN TRANSCURRIDO 2 MESES DESDE LA FECHA DE LA PRESENTACIÓN DEL ESCRITO DE QUEJA O RECLAMACIÓN DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O, EN SU CASO, AL DEFENSOR DEL CLIENTE, DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE RECLAMA, SIN QUE HAYA SIDO CONTESTADO***"

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

- 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;
- notificación electrónica: en estos caso debe aportar el correo electrónico enviado con el escrito de la queja, y el correspondiente acuse de recibo con la fecha de recepción y la identidad del receptor. Esto es bastante discutible
- copia del escrito de queja o reclamación que esté sellada con la fecha de entrada en el registro correspondiente de la entidad contra la que se dirige la reclamación.

De este modo el Servicio de Reclamaciones podrá comprobar que han transcurrido 2 meses desde la fecha de presentación del escrito.

- Apartado (6.2.) "***ADJUNTAR DOCUMENTO QUE ACREDITE QUE EL ESCRITO DE QUEJA O RECLAMACIÓN DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O, EN SU CASO, AL DEFENSOR DEL CLIENTE, DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE RECLAMA, SE HA DENEGADO O DESESTIMADO TOTAL O PARCIALMENTE***"

Para cumplir este requisito, debe adjuntar al formulario el escrito de contestación remitido por cualquiera de las entidades anteriormente mencionadas.

- (7) "***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 7.3.c) del Reglamento de los Comisionados dado que se debe asegurar el pleno respeto al órgano administrativo, de arbitraje o jurisdiccional. Si no cumplimenta este apartado no podremos tramitar su solicitud.

- (8) "**LUGAR, FECHA, FIRMA, ENVIAR**": el artículo 7.3.e) del Reglamento de los Comisionados exige estos requisitos formales para tramitar adecuadamente la queja o reclamación. Si no cumplimenta este apartado no podremos tramitar su solicitud.

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 el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero (en adelante "Reglamento de los Comisionados")):

- (1) "**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SUJETO QUE FORMULA LA CONSULTA**": pueden formular consultas ante este Servicio tanto las personas físicas como jurídicas. Deberá aportar sus datos identificativos conforme a lo establecido en el artículo 16.3.a) del Reglamento de los Comisionados, en caso contrario, no podremos tramitar su solicitud.
- (2) "**DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIONES**": debe indicar la dirección a la que desea que dirijamos nuestras notificaciones conforme a lo establecido en el artículo 16.3.a) del Reglamento de los Comisionados, en caso contrario, no podremos tramitar su solicitud.
- (3) "**ANTECEDENTES Y CIRCUNSTANCIAS CONCURRENTES, DUDAS QUE SUSCITE LA NORMATIVA APLICABLE Y DEMÁS DATOS Y ELEMENTOS DE JUICIO**": según el artículo 16.3 apartados b), c) y d) del Reglamento de los Comisionados, debe formular la consulta indicando claramente su solicitud para que el Servicio de Reclamaciones pueda contestar adecuadamente a su consulta. Para esto deberá indicar con claridad los antecedentes y circunstancias concurrentes, las dudas que suscite la normativa aplicable y demás elementos de juicio.
En ningún caso las consultas pueden referirse a una concreta operación con una entidad determinada, deben ser genéricas y referirse a cuestiones de asesoramiento e información general sobre los derechos que le asisten como usuario de servicios financieros. Tampoco podrán plantearse consultas sobre la interpretación de la norma aplicable en relación a un supuesto concreto, ya que en ese caso se trata de una reclamación.

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. Acreditar que tras presentar el escrito de queja o reclamación dirigido al departamento de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente, de la entidad contra la que se reclama, **HAN TRANSCURRIDO 2 MESES SIN QUE HAYA SIDO CONTESTADO** o, que habiendo sido contestado, **SE HAYA DENEGADO O DESESTIMADO TOTAL O PARCIALMENTE** (apartados 6.1 y 6.2 del formulario)
2. Cumplimentar el formulario y firmarlo electrónicamente o de forma manuscrita
3. Si el formulario no cumple con los requisitos exigidos, el Servicio de Reclamaciones notificará al reclamante para que lo subsane en un plazo de 10 días hábiles. Si no lo subsanara se le tendrá por desistido en su petición, sin perjuicio de que pueda presentar nuevamente la queja o reclamación con los requisitos exigidos

4. Tras verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos, el Servicio de Reclamaciones iniciará el expediente de queja o reclamación y lo comunicará al reclamante en el plazo máximo de 10 días.

Al mismo tiempo, remitirá a la/s entidad/es reclamada/s copia de la queja o reclamación para que presente las alegaciones y la documentación que considere oportuna, en el plazo de 15 días hábiles.

5. Recibidas las alegaciones y la documentación remitida por la entidad reclamada, se trasladarán al reclamante para que si lo desea, manifieste su disconformidad en el plazo de 15 días hábiles, ante el Servicio de Reclamaciones.
6. El expediente concluirá con un informe final motivado que se dictará en el plazo máximo de 4 meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación y se notificará a los reclamantes y a la/s entidad/es reclamada/s en el plazo de 10 días hábiles, a partir de la fecha en la que el acto se dictó.

El informe final indicará si la entidad reclamada ha vulnerado la normativa de seguros y planes de pensiones y, en su caso, si se ha ajustado a los principios de buenas prácticas y usos financieros. No recogerá valoraciones económicas sobre los daños y perjuicios ocasionados.

Este informe tiene carácter informativo y no vinculante, ni la consideración de acto administrativo y, en consecuencia, contra el mismo no cabe recurso.

La tramitación de las quejas y reclamaciones se realiza sin perjuicio de las acciones que le asisten para hacer valer sus derechos; no paralizarán la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos, ni suspenderán o interrumpirán los plazos establecidos para el ejercicio de los mismos.

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 16.3 del Reglamento de los Comisionados, en caso contrario requerirá al interesado para que en el plazo de 10 días hábiles subsane los requisitos, con indicación de que si no lo hiciera, se archivará la consulta.
2. Si el formulario cumple con los requisitos exigidos el Servicio de Reclamaciones le contestará en el plazo máximo de un mes desde la fecha de presentación. La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de los criterios expresados en la consulta. La contestación a la consulta tendrá carácter informativo, y no tendrá efectos vinculantes en relación a personas, actividades o supuestos contemplados en la consulta.