

ASUNTO: CÓMO PLANTEAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN

Planteamiento

Se consulta sobre cuales son los requisitos para presentar una queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Contestación

Para la admisión de una queja o reclamación ante este Servicio se deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. **Deberá justificar que se ha formulado previamente la queja o reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, ante el defensor del cliente de la entidad, y que se encuentra en alguna de las siguientes situaciones:**
 - a) La respuesta de la entidad ha sido negativa a la petición del reclamante.
 - b) La entidad no ha admitido a trámite la queja o reclamación.
 - c) Han transcurrido más de **dos meses** desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante la entidad sin que ésta la haya resuelto.
2. **Las quejas o reclamaciones que, estando en alguna de las situaciones anteriores, se presenten ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, se formularán indicando en todo caso:**
 - 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.
 - c) El motivo de la queja o reclamación que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas o usos financieros, haciendo constar expresamente que aquella no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso podrá alegarse motivo distinto del aducido en la reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente, salvo que se refiera a hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.
 - d) Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

e) Lugar, fecha y firma.

Se le informa a los interesados que la tramitación de los expedientes se entiende sin perjuicio de las acciones que le asisten para hacer valer sus derechos, así como que no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos, ni suspenderá o interrumpirá los plazos establecidos para el ejercicio de los mismos.

El expediente concluirá con un informe final, que no tendrá carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo, y en consecuencia, contra el mismo no cabe recurso alguno.

Los escritos deberán dirigirse a:

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES
Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana nº 44
28046 Madrid