

QUIENES PUEDEN PRESENTAR CONSULTAS O RECLAMACIONES

Están legitimados para presentar quejas o reclamaciones y formular consultas en su condición de usuarios de servicios financieros las siguientes personas:

- Tomadores de seguros
- Asegurados
- Beneficiarios
- Terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ello
- Partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que afecten a un **determinado cliente y acrediten su representación**, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que **éstos resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas** para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de datos personales de los usuarios, se requerirá que conste la conformidad expresa de éstos.

También estarán legitimadas para formular consultas las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario a que se refiere el artículo 14 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.