COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

El Servicio de Reclamaciones atenderá, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. Asimismo, también atenderán las consultas que formulen los usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

A estos efectos tienen la consideración de:

QUEJAS: las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

RECLAMACIONES: las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

CONSULTAS: las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

BUENAS PRÁCTICAS: aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

NORMAS DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA: aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas señaladas anteriormente y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Se atenderán las consultas, quejas y reclamaciones que se formulen en relación a la actuación de:

- Entidades aseguradoras, excepto en el caso de los contratos de seguros por grandes riesgos.
- Entidades gestoras de fondos de pensiones.
- Entidades depositarias de fondos de pensiones.
- Corredores y corredurías de seguros
- Agentes y operadores banca-seguros, en este caso se deberá presentar la queja o reclamación contra la entidad aseguradora para la que hayan realizado la labor de mediación.
- Personas o Entidades comercializadoras de planes de pensiones individuales.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

Y El Servicio de Reclamaciones **no tiene competencias** en los siguientes supuestos y, por lo tanto, la queja o reclamación que se encuentre en uno de ellos se inadmitirá por falta de competencia:

- Cuando se pretenda tramitar como reclamaciones o quejas reguladas en este procedimiento recursos o acciones distintas cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o aquéllos se encuentren pendientes de litigio ante estos órganos.

- Cuando en la reclamación o queja se planteen controversias sobre determinados hechos cuya prueba únicamente pueda ser realizada en vía judicial.

- Cuando se planteen controversias sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios de los servicios financieros la actuación, incluso sancionable, de las entidades sometidas a supervisión, o sobre cualquier otra valoración económica.

- Cuando la reclamación o queja se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.

Y Tampoco se admitirán las reclamaciones o quejas:

- Cuando se advierta carencia de fundamento o inexistencia de pretensión por omitirse datos esenciales para la tramitación, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de las reclamaciones o quejas.

- Cuando no se acredite que ha transcurrido el plazo de dos meses o un mes si el reclamante tiene la condición de consumidor, desde la fecha de presentación 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 sin que haya sido resuelta la reclamación o queja, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente su petición, salvo que tenga por objeto la demora o el incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación.

- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de las reclamaciones o quejas no se refieran a operaciones concretas o sean distintos de los aducidos 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.

- Cuando se articulen como reclamaciones o quejas, las consultas sobre derechos en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio, sin perjuicio de que se acuerde su tramitación como tal consulta, de lo que se informará al interesado.

- Cuando se formulen reclamaciones o quejas que reiteren otras anteriores resueltas y que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto.

- Cuando se presenten, reclamaciones o quejas en relación con contratos de seguros de grandes riesgos, seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de usuario de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones.

- Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

CONSULTAS

Y Se inadmitirán las consultas que:

- Se refieran a una concreta operación con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna reclamación.

- Se refieran a las condiciones materiales de las operaciones siempre que las mismas se ajusten a las normas de transparencia y protección de la clientela.

- Se refieran a los contratos de seguro por grandes riesgos.