

¿COMÓ SE TRAMITAN LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS?

El procedimiento seguido por este Servicio de Reclamaciones en la tramitación de una queja o reclamación es el siguiente:

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente, o en su caso, al defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.
2. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos necesarios se procederá a la apertura del expediente, se comunicará al interesado que su tramitación se entiende sin perjuicio de las acciones que le asisten para hacer valer sus derechos y de los plazos y cauces para su ejercicio, así como que no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos y que su terminación en el informe final del Servicio de Reclamaciones no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible.
3. Igualmente, se remitirá a la entidad contra la que se dirija una copia de las reclamaciones y de los documentos aportados. La entidad presentará ante el Servicio de Reclamaciones las alegaciones y documentación que tenga por conveniente. Asimismo, la entidad enviará copia de dichas alegaciones y documentación al reclamante. El reclamante podrá pronunciarse sobre las alegaciones de la entidad mediante escrito dirigido a este Servicio.
4. El expediente concluirá con un informe final del Servicio de Reclamaciones, que será notificado a los interesados y a la entidad. Dicho informe no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible.

La interposición de las reclamaciones o quejas formuladas al amparo de esta orden no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos. No obstante, se suspenderán o interrumpirán los plazos establecidos para el ejercicio de acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora, puedan ejercitar quienes figuren en ellos como interesados.