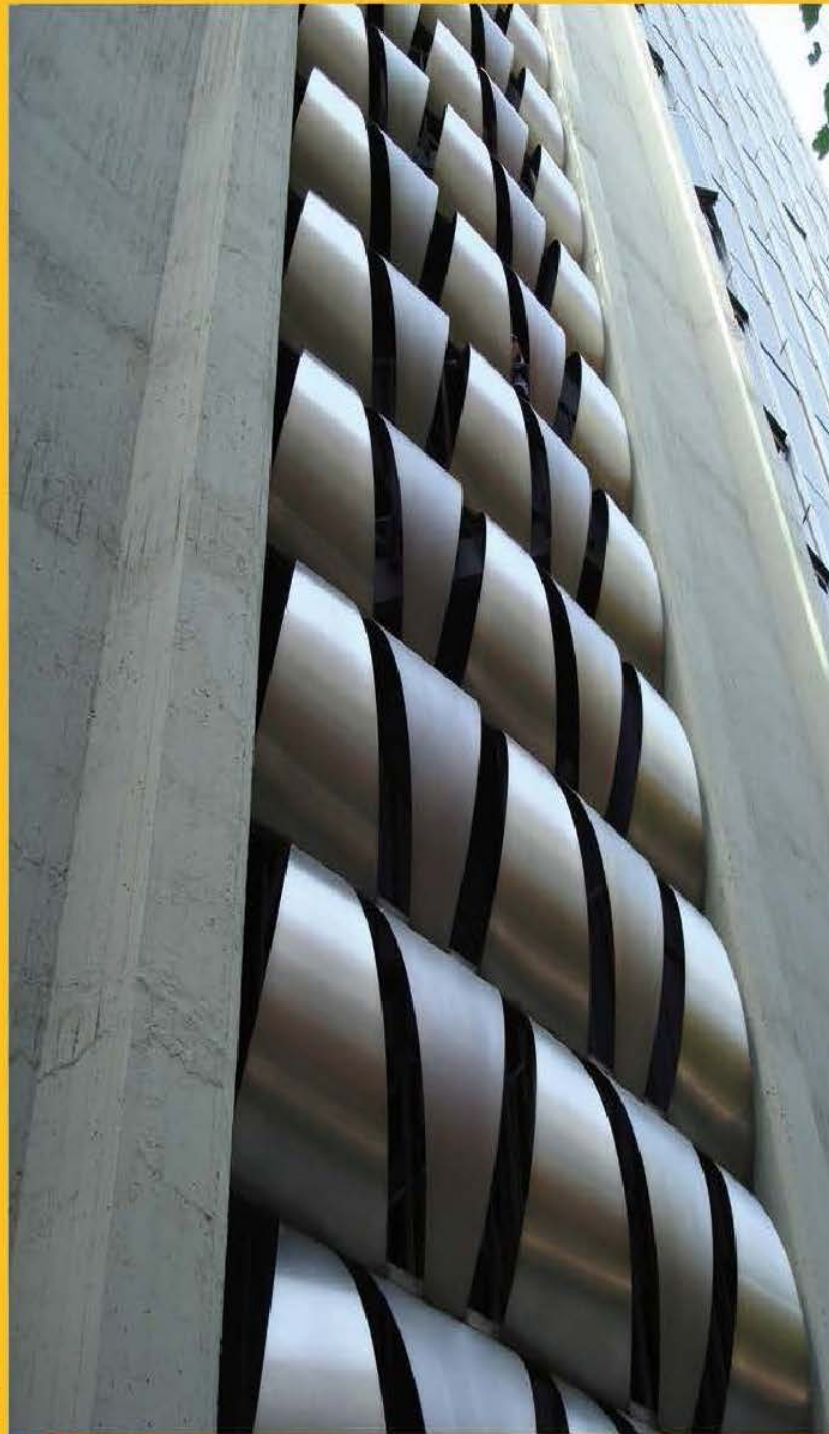


Dirección General de
Seguros y
Fondos de Pensiones



CARTA DE SERVICIOS

2022 -2025



Noviembre 2022

NIPO: 094-22-075-3



MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

A través de esta carta de servicios, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGSFP), manifiesta la voluntad de prestar sus servicios cumpliendo los compromisos de calidad y eficacia que en ella se especifican.

Este compromiso de actuación se orienta principalmente a mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos, proporcionándoles información anticipada sobre las actuaciones de la DGSFP.

1. PRESENTACIÓN

El artículo 16 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradora atribuye al Ministro de Economía y Competitividad (actualmente Ministro de Asuntos Económicos y Transformación Digital) y a la DGSFP las competencias de la Administración General del Estado en la supervisión de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y en el desarrollo ordenado de los mercados de seguros y reaseguros. También se atribuye al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital la ordenación y supervisión administrativa del cumplimiento de las normas del texto refundido de la Ley de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre. En el Ministerio estas actividades las ejerce la DGSFP. Igualmente el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital ejerce el control sobre la actividad de mediación de seguros y reaseguros en virtud de lo dispuesto en el artículo 132 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

Durante los últimos años se ha hecho un importante esfuerzo en las labores de divulgación de los mercados y productos de seguros y fondos de pensiones, con el objetivo prioritario de que los ciudadanos conozcan sus derechos en relación con este tipo de servicios financieros y, de esta forma, fomentar el mercado asegurador a la vez que se aumenta la protección de sus clientes.

Esta carta de servicios supone un paso más en esta línea, dando a conocer a los ciudadanos los servicios que presta y los compromisos que asume la DGSFP, intentando anticiparse a las nuevas necesidades que puedan crearse en relación con ellos, y aprovechando al máximo las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA DGSFP

La DGSFP es un órgano administrativo que, a través de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, forma parte del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital conforme al Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (modificado por el Real Decreto 147/2021, de 9 de marzo).

Sus funciones son las siguientes:

- a) La preparación e impulso de los proyectos normativos en las materias de su competencia.
- b) La coordinación de las relaciones en el ámbito de los seguros y reaseguros privados, distribución de seguros y reaseguros, y planes y fondos de pensiones con las instituciones de la Unión Europea, con los supervisores de otros Estados y con organismos internacionales. En especial, el seguimiento y la participación en las actividades de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación y de los grupos y comités internacionales en materia de regulación y supervisión de seguros y fondos de pensiones.
- c) La contestación a las consultas formuladas en materia de seguros y reaseguros privados, distribución de seguros y reaseguros, y planes y fondos de pensiones.
- d) El análisis de la documentación que deben remitir las entidades aseguradoras y reaseguradoras, los mediadores de seguros y reaseguros y las entidades gestoras de fondos de pensiones a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para facilitar el control de su solvencia y actividad.
- e) La supervisión financiera continua, mediante la comprobación de los estados financieros contables, el análisis económico financiero, la revisión del cumplimiento normativo, y la revisión y evaluación de los riesgos y de la solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y de los grupos de entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- f) La supervisión por inspección de las operaciones y de la actividad ejercida por las personas y entidades que actúen en el mercado de seguros y reaseguros, de la distribución de seguros y reaseguros y de los planes y fondos de pensiones y de sus entidades gestoras. Comprenderá la revisión contable, la revisión de la valoración de activos y pasivos, la revisión del cumplimiento normativo general, y la revisión y evaluación de los riesgos y de la solvencia.
- g) El seguimiento, por cualquier medio encomendado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de las medidas impuestas a las personas y entidades sujetas a supervisión, incluyendo las referentes a las situaciones de deterioro financiero y a los procedimientos de medidas de control especial.
- h) La comprobación de los cálculos financieros y actuariales aplicados en las operaciones de seguros y reaseguros, y por los planes y fondos de pensiones y sus entidades gestoras, así como el desarrollo y gestión de los sistemas y aplicaciones informáticas utilizados en las funciones de supervisión.

- i) Los procedimientos de autorización para el cálculo del capital regulatorio, incluidos los referentes a modelos internos o parámetros específicos y los demás procedimientos derivados del régimen de solvencia basado en riesgo.
- j) El seguimiento y participación en los Colegios internacionales de supervisión de entidades aseguradoras y reaseguradoras derivados del régimen de Solvencia II, la colaboración con otros supervisores en las actuaciones de supervisión de conglomerados financieros y el análisis de los aspectos macroprudenciales del sector asegurador y de fondos de pensiones.
- k) El control del cumplimiento de los requisitos precisos para el acceso y la ampliación de la actividad aseguradora y reaseguradora y de los requisitos exigibles a los administradores, socios y directores de las entidades que realizan dicha actividad y a las demás personas físicas y jurídicas sujetas a la regulación de seguros privados. El control en materia de fusiones, agrupaciones, cesiones de cartera, transformaciones, escisiones y otras operaciones estructurales entre entidades aseguradoras, y las iniciativas sobre medidas y operaciones que comporten una mejora en la estructura sectorial o en la de alguno de sus ramos; sin perjuicio de las funciones atribuidas a la CNMC.
- l) El control de los requisitos para la autorización de planes y fondos de pensiones y de sus entidades gestoras.
- m) El control previo para el acceso a la actividad de distribución de seguros y reaseguros y el desempeño de las demás funciones de vigilancia previstas en la regulación de la distribución.
- n) La supervisión de las conductas y prácticas de mercado de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, mediadores de seguros y reaseguros y demás personas que operen en el mercado de seguros, y de las personas y entidades que operen en relación con los planes y fondos de pensiones y sus entidades gestoras.
- ñ) La protección administrativa a los asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y partícipes en planes de pensiones mediante la atención y resolución de las reclamaciones y quejas presentadas contra las entidades y personas sujetas a supervisión.
- o) La realización de estudios sobre los sectores de seguros y fondos de pensiones, y de mercados e instrumentos de previsión social complementaria.

3. SERVICIOS PRESTADOS POR LA DGSFP

3.1. Protección al asegurado y al partícipe de planes de pensiones (en adelante, usuarios de los servicios financieros)

a) Atención de consultas y reclamaciones

Los usuarios de los servicios financieros podrán formular consultas y presentar quejas y reclamaciones. A estos efectos, se consideran consultas las solicitudes de asesoramiento e información general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros. Las quejas ponen de manifiesto las deficiencias de funcionamiento de las entidades sufridas por los usuarios de los servicios financieros, y las reclamaciones se refieren a hechos concretos que conllevan un perjuicio para los intereses o derechos de los usuarios de servicios financieros.

Los canales de comunicación para estos servicios son los siguientes:

- Atención telefónica a través del teléfono 952 24 99 82, de lunes a viernes, de 9.30 a 14:30 horas;
- Solicitud de información por escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones en el Paseo de la Castellana, nº 44, planta 8ª, 28046 Madrid. El inicio de un expediente de consultas, quejas y reclamaciones requiere que se desarrolle por escrito, cumpliendo los requisitos exigidos por la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras;
- Solicitud a través de la sede electrónica: a través del acceso que se encuentra en la dirección www.dgsfp.mineco.es

b) Publicidad de los criterios de actuación de la DGSFP

Publicación de los criterios elaborados por la DGSFP sobre las actuaciones de las entidades aseguradoras, los mediadores de seguros y las entidades gestoras de fondos de pensiones, que sirven de guía ante posibles comportamientos abusivos por parte de los sujetos y entidades enunciadadas. Estos criterios figuran en la página web www.dgsfp.mineco.es, y en ningún caso son vinculantes.

c) Información sobre los departamentos de atención al cliente y, en su caso, de los defensores del cliente de las entidades aseguradoras

Publicación de los datos identificativos de estos departamentos en la página web www.dgsfp.mineco.es, así como indicación de la existencia de un reglamento de atención al cliente en las entidades aseguradoras.

d) Guía del asegurado y del partícipe (GASPAR)

Publicación de la guía GASPAR en la página web www.dgsfp.mineco.es, en la que se ofrece información básica tendente a resolver las principales dudas que pueden darse durante el procedimiento de contratación y en el transcurso de la vida de un contrato de seguro o de un plan de pensiones. El lenguaje se adapta a los conocimientos de un ciudadano medio.

e) Comisiones de gestión y depósito

Publicación de las comisiones de gestión y depósito aplicadas a todas las modalidades de planes de pensiones, comunicadas previamente por las entidades gestoras y depositarias a la DGSFP en la página web www.dgsfp.mineco.es

f) Rentabilidad anual de los planes de pensiones

Publicación de la rentabilidad anual de todas las modalidades de planes de pensiones, comunicadas previamente a la DGSFP, en la página web www.dgsfp.mineco.es

3.2 Mediadores de seguros y reaseguros

a) Información general de los distribuidores de seguros y reaseguros autorizados para ejercer la distribución. Junto a los datos identificativos correspondientes, se comunica el ámbito de la autorización en el caso de que se encuentre restringida al territorio de una Comunidad Autónoma.

b) Gestión del Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos.

Los canales de comunicación son los siguientes:

- Atención telefónica a través del teléfono 902191111, de lunes a viernes de 9.30 a 14:30 horas;
- Atención por escrito dirigido al Área de Distribución, en el Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid.
- Atención telemática en la página web www.dgsfp.mineco.es

3.3 Registro de entidades aseguradoras y reaseguradoras, y de fondos de pensiones

Información sobre: datos identificativos de las entidades aseguradoras autorizadas para operar en España, con información de los ramos en los que actúan; planes de pensiones, fondos de pensiones y sus entidades gestoras, así como las entidades depositarias autorizadas para operar en España; e información sobre entidades que operan en el mercado sin haber obtenido la debida autorización, con el fin de aumentar la protección de los asegurados.

Los canales de información general son los siguientes:

- Atención telefónica de lunes a viernes de 9.30 a 14:30 horas;
- Atención por escrito dirigido a Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid.
- Atención telemática en la página web www.dgsfp.mineco.es. Se habilita esta vía de comunicación para obtener información general.

3.4 Informes y Memorias

Publicación de los siguientes documentos disponibles en la página web www.dgsfp.mineco.es:

- Boletín de Información Trimestral de Seguros y Previsión Social Complementaria.
- Informe Anual del Sector Seguros y Previsión Social Complementaria.
- Memoria Estadística Anual de Entidades Aseguradoras.
- Informe Estadístico Anual de Mediación.
- Memoria del Servicio de Reclamaciones.

3.5 Información actualizada de la normativa vigente y en tramitación, relacionada con los seguros, la mediación y los planes y fondos de pensiones:

La DGSFP en su página web proporciona:

- Publicidad de la normativa vigente que afecta a la actividad aseguradora y reaseguradora, de mediación de seguros y reaseguros y de planes y fondos de pensiones.
- Publicidad de los proyectos normativos presentados a la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones.

4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Sin perjuicio de los derechos que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce a los ciudadanos en su artículo 13, en sus relaciones con la Administración, la normativa de seguros y de fondos de pensiones otorga a los usuarios de los servicios financieros una serie de derechos y garantías en este ámbito.

Estos derechos y garantías se corresponden con los servicios que presta la DGSFP al ciudadano -expuestos en el apartado 3 de esta carta-, y tienen como finalidad principal proteger los intereses y derechos de los clientes de servicios financieros, a la vez que refuerzan la transparencia y las buenas prácticas y usos financieros de las entidades financieras.

5. PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Los ciudadanos y los usuarios de servicios financieros podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias respecto a la actuación de la DGSFP en el Libro de quejas y sugerencias habilitado al efecto en la propia sede o en cualquiera de los registros generales y las oficinas de atención al público de los servicios centrales y en las oficinas territoriales del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.
- Por teléfono, contestando a las encuestas que en su caso puedan realizarse.

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS

- La Subdirección General de Organización, Estudios y Previsión Social Complementaria será la encargada de la gestión de las quejas y sugerencias planteadas en relación con los servicios prestados por la DGSFP.
- Se podrán formular quejas y sugerencias:
 - De forma presencial, en la sede de la DGSFP, mediante la cumplimentación de los formularios puestos al efecto a disposición del público.
 - Por correo postal dirigido a Subdirección General de Organización, Estudios y Previsión Social Complementaria, Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid.
 - A través de la sede electrónica www.dgsfp.mineco.es

7. NORMATIVA REGULADORA

La principal normativa reguladora de los servicios prestados por la DGSFP se encuentra en los siguientes textos legales:

- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradora.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Reglamento de mutualidades de previsión social, aprobado por Real Decreto 1430/2002, de 27 de diciembre.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.
- Texto refundido de la Ley de Regulación de Planes y Fondos de

Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

- Reglamento de planes y fondos de pensiones, aprobado por Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero.
- Reglamento sobre la instrumentación de los compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios, aprobado por Real Decreto 1588/1999, de 15 de octubre.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

8. COMPROMISOS DE CALIDAD

Los servicios prestados por la DGSFP y los derechos que se reconocen a los ciudadanos y a los usuarios de los servicios financieros, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- **Garantizar la atención telefónica** de las consultas, quejas y reclamaciones siendo atendidos de forma inmediata o devuelta la llamada en el plazo máximo de 48 horas.
- **Actualización de los contenidos de la web**, para mantener al ciudadano informado en todo momento de los cambios normativos que se produzcan en el ámbito de los seguros y fondos de pensiones.
- **Facilitar información** sobre los datos del registro en el plazo máximo de cinco días.
- **Contestación** en un plazo máximo de 15 días hábiles a todas las **quejas y sugerencias** formuladas en relación con los servicios prestados por la DGSFP.
- **Publicación de informes y memorias** siguiendo el calendario de difusión previamente establecido que estará disponible a través de la sede electrónica www.dgsfp.mineco.es .

9. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

La calidad de los servicios de la DGSFP se evaluará a través de los siguientes indicadores:

- Tiempo medio de espera de las consultas telefónicas.
- Porcentaje de consultas telefónicas resueltas en un tiempo inferior a quince minutos.
- Porcentaje de consultas resueltas telefónicamente sobre el total de las resueltas por todos medios.
- Porcentaje de casos en los que ha sido necesario llamar al interesado con

posterioridad a la consulta.

- Porcentaje de casos en los que la llamada se ha llevado a cabo dentro del plazo de 48 horas.
- Número de actualizaciones de la información proporcionada en la página web de la DGSFP cada mes.
- Porcentaje de casos en que la información sobre los datos del registro se ha suministrado en el plazo de cinco días.
- Plazo medio de contestación a las quejas formuladas por la actuación de la DGSFP.
- Porcentaje de informes o memorias publicados antes de la fecha fijada en el calendario establecido.

10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.

La Ley prohíbe la celebración de contratos de seguros o de servicios financieros afines en los que, al considerar el sexo como factor de cálculo de primas y prestaciones, se generen diferencias en las mismas para las personas aseguradas. Este principio ha sido desarrollado en el ámbito asegurador por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradora y por el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. La DGSFP velará por la efectividad de las medidas indicadas.

En el marco de su compromiso creciente por la calidad, la DGSFP practica políticas activas en materia de accesibilidad a sus instalaciones y su información, de prevención de riesgos laborales y de sostenibilidad mediante la mejora en la utilización de sus recursos materiales.

11. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

- Las reclamaciones que se planteen en lo concerniente a esta Carta de Servicios se dirigirán a la Subdirección General de Organización, Estudios y Previsión Social Complementaria. Cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta, el Director General informará por escrito al interesado sobre las circunstancias que hayan motivado tal incumplimiento.
- En ningún caso las quejas, sugerencias o reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

12. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Unidad Responsable de la Carta de Servicios, encargada de velar por el

cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las correspondientes acciones de mejora es la Subdirección General de Organización, Estudios y Previsión Social Complementaria.

Su dirección es la siguiente: Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid.

13. DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Paseo de la Castellana, nº 44
28046 Madrid
Tfno. 952 24 99 82 (centralita)

Unidades	Teléfonos
Centralita Servicio de Reclamaciones Mediadores de seguros	952249982
Secretaría General	913397257
Informática (Centro de atención a Usuarios de las DEC de seguros y de planes y fondos de pensiones)	913397137
Subdirección General de Regulación y Relaciones Internacionales	
Subdirección General de Autorizaciones, Conductas de Mercado y Distribución	913397070
Subdirección General de Organización, Estudios y Previsión Social Complementaria	913397097
Subdirección General de Solvencia	913397034
Subdirección General de Inspección	913397172
Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones	913397208