

CARTA DE SERVICIOS

2025-2028

de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Septiembre 2025



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA, COMERCIO
Y EMPRESA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE ECONOMÍA Y
APOYO A LA EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL
DE SEGUROS Y FONDOS
DE PENSIONES



Carta de Servicios

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. DATOS ECONÓMICOS FUNDAMENTALES DEL SECTOR ASEGURADOR

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 Economía, Comercio y Empresa) 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 Economía, Comercio y Empresa 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 Economía, Comercio y Empresa 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.

Carta de Servicios

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 Economía, Comercio y Empresa.

Conforme al Real Decreto 410/2024, de 23 de abril, 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 actúan 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. Esta supervisión comprende 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 referidas 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.

Carta de Servicios

- i) La 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 Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.
- 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 operan 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 que se presenten ante las entidades y personas sujetas a supervisión, así como mediante la atención de consultas.
- o) La realización de estudios sobre los sectores de seguros y fondos de pensiones, y de mercados e instrumentos de previsión social complementaria.
- p) La supervisión operativa de los procesos digitales y de innovación tecnológica del sector asegurador y de fondos de pensiones, así como el análisis y seguimiento de los riesgos tecnológicos específicos de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y de los fondos de pensiones.

Carta de Servicios

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 <https://dgsfp.mineco.gob.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 denunciadas. Estos criterios figuran en la página web <https://dgsfp.mineco.gob.es>, y en ningún caso son vinculantes.

Carta de Servicios

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 <https://dgsfp.mineco.gob.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 <https://dgsfp.mineco.gob.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 <https://dgsfp.mineco.gob.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 <https://dgsfp.mineco.gob.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 952249982, 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, nº44, 28046 Madrid.
- Atención telemática en la página web <https://dgsfp.mineco.gob.es>

Carta de Servicios

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 la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, nº44, 28046 Madrid.
- Atención telemática en la página web <https://dgsfp.mineco.gob.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 <https://dgsfp.mineco.gob.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.

1.5. 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.

Carta de Servicios

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 Economía, Comercio y Empresa.
- 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.

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), la ciudadanía puede formular quejas y sugerencias en los lugares y formas siguientes:

- Por correo postal dirigido a Subdirección General de Organización, Estudios y Previsión Social Complementaria, Paseo de la Castellana, nº44, 28046 Madrid.
- A través de la sede electrónica <https://dgsfp.mineco.gob.es>

Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de quince días hábiles.

Carta de Servicios

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios de la AGE para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionará en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el mismo.

7. NORMATIVA REGULADORA

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

- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2) del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre (BOE del 2) de Régimen Jurídico del Sector Público.
- 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.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Carta de Servicios

- 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 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, atendiendo las llamadas con el menor tiempo de espera posible, sin que el tiempo de espera de las llamadas telefónicas atendidas supere los 10 minutos.
- **Actualización continua 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.
- Garantizar la **disponibilidad de la Sede Electrónica** de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (24x7).
- Garantizar la **actualización diaria de los datos registrales** disponibles en el portal web de la DGSFP.
- Garantizar que el **portal web de la DGSFP esté** disponible (24 x 7) para que los interesados puedan **descargar los datos registrales** en el momento.
- **Contestación en un plazo máximo de 15 días hábiles** desde su registro 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 está disponible en la web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Carta de Servicios

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:

- Porcentaje mensual de llamadas atendidas que no han superado el tiempo de espera de 10 minutos.
- Porcentaje mensual de quejas o sugerencias de usuarios relativas a contenidos desactualizados del portal web.
- Porcentaje mensual de disponibilidad operativa de la Sede Electrónica de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Porcentaje mensual de actualizaciones de los datos registrales en el portal web de la DGSFP.
- Porcentaje de incidencias mensuales de caídas del portal web que hayan impedido el acceso a los usuarios a los datos registrales.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su registro.
- 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.

Carta de Servicios

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.

Carta de Servicios

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	913397120
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