

CARTA DE SERVICIOS 2025-2028

de la Dirección General de Seguros
y Fondos de Pensiones

Septiembre 2025



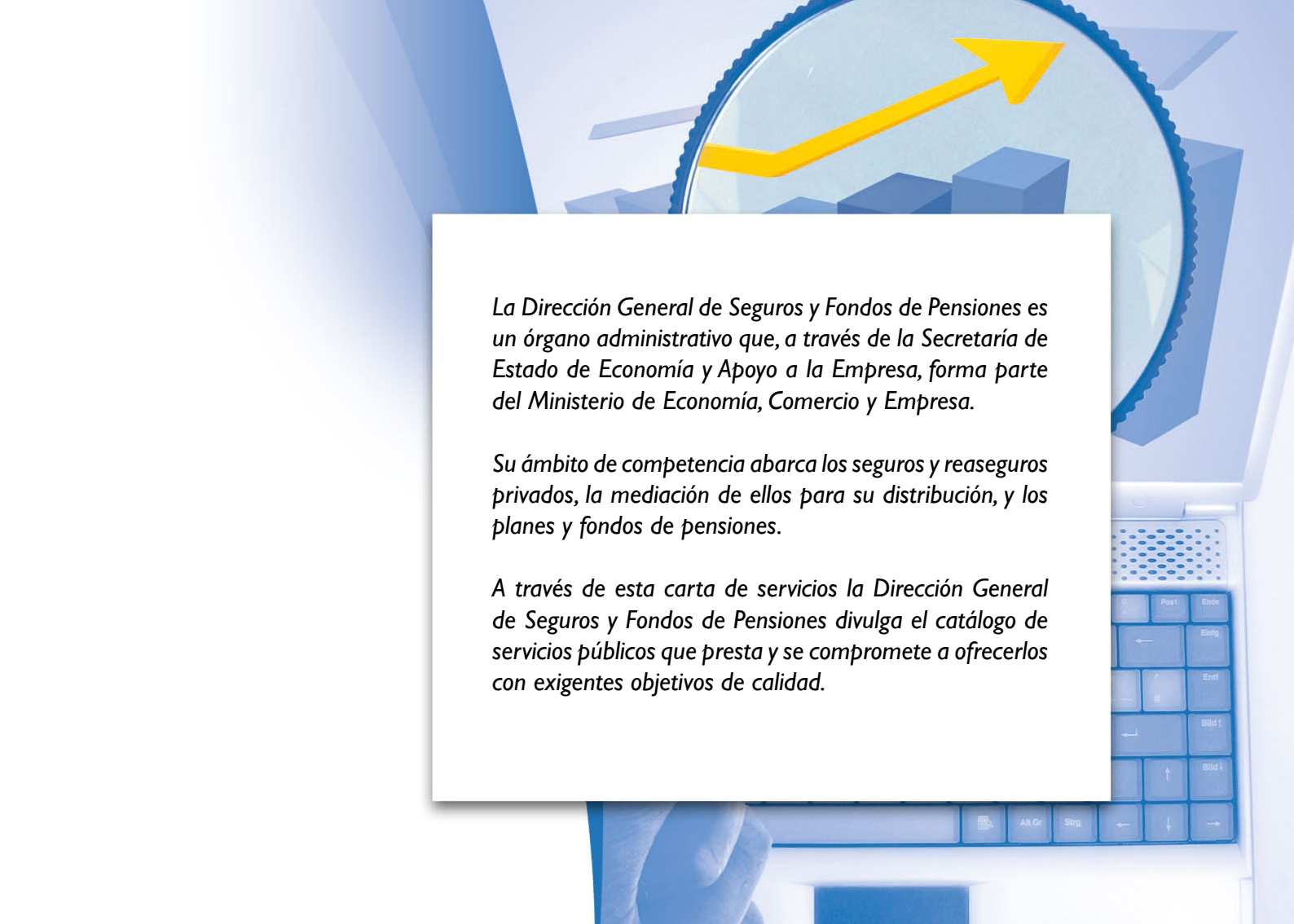
GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA, COMERCIO
Y EMPRESA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE ECONOMÍA Y
APOYO A LA EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL
DE SEGUROS Y FONDOS
DE PENSIONES





La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 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.

Su ámbito de competencia abarca los seguros y reaseguros privados, la mediación de ellos para su distribución, y los planes y fondos de pensiones.

A través de esta carta de servicios la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones divulga el catálogo de servicios públicos que presta y se compromete a ofrecerlos con exigentes objetivos de calidad.

Nuestros SERVICIOS

- ▶ **Protección al asegurado y al partícipe de planes de pensiones:** los usuarios pueden formular consultas y presentar quejas y reclamaciones por medio de un servicio de atención telefónica, a través de un escrito al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP o a través de la sede electrónica <https://dgsfp.mineco.gob.es>. En la página web se publican los criterios sobre actuaciones de las entidades aseguradoras, los mediadores de seguros y las entidades gestoras de fondos de pensiones; datos identificativos de los departamentos de atención al cliente y, en su caso, de los defensores del cliente; la Guía del Asegurado y del Partícipe (GASPAR); comisiones de gestión y depósito; y la rentabilidad anual de los planes de pensiones.
- ▶ **Mediadores de seguros y reaseguros:** información acerca de su inscripción y ámbito de actuación así como gestión de la tramitación de solicitudes de incorporación a los registros correspondientes.
- ▶ **Información sobre datos identificativos** de las entidades aseguradoras autorizadas para operar en España; planes de pensiones, fondos de pensiones y sus entidades gestoras, así como las entidades depositarias autorizadas para operar en España; y entidades que operan en el mercado sin la debida autorización, con el fin de aumentar la protección de los asegurados.
- ▶ **Publicación de informes y memorias:** de la actividad aseguradora y de fondos de pensiones.
- ▶ **Normativa** en vigor y en tramitación.

<https://dgsfp.mineco.gob.es>

The screenshot displays the official website of the Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). The header includes the Spanish coat of arms, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA' and 'MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA', and the full name of the directorate. Navigation links for 'mapa web' and 'contacto' are present. A breadcrumb trail shows 'Inicio > Planes y Fondos de Pensiones'. The main content area, titled 'Planes y Fondos de Pensiones', lists several key documents and reports with download icons and file sizes: 'Regulación', 'Criterios y consultas de planes y fondos de pensiones', 'Balances y cuentas de pérdidas y ganancias', 'Memoria 2006 de seguros colectivos que instrumentan compromisos por pensiones (190 KB)', 'Informe estadístico 2006 (1.073 KB)' and 'Anexos 2006 (1593 KB)', 'Base de datos Protocolo de Traspasos de Derechos Consolidados [actualizado a 09-04-2007] (142 KB)', and 'Comisiones de gestión y depósito de planes de pensiones comunicadas a la DGSFP [actualizado a 23-11-2007] (934 KB)'. A sidebar on the left contains a menu with categories like 'La Dirección General', 'Comunicaciones a la DGSFP', 'Información sobre el Sector', 'Información para Profesionales del Sector', 'Planes y Fondos de Pensiones', 'Mediadores y Canales de Distribución', 'Seguros agrarios combinados', 'Financiera y Actuarial', 'Protección al Asegurado', and 'Oficina Virtual'. At the bottom, there is a 'guía de navegación' section with checkboxes for 'W3: CSS', 'W3: XHTML', and 'W3: WAI'.

Nuestros COMPROMISOS

- ▶ **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.

Sugerencias y Quejas

Se podrán formular quejas y sugerencias:

► Por correo postal dirigido a:

S. G. de Organización, Estudios y P.S.C., Paseo de la Castellana, nº44 28046 28046 Madrid

► A través de la sede electrónica <https://dgsfp.mineco.gob.es>

Medidas de Subsanción

- 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 constaten incumplimientos de los compromisos de la Carta, el Director General informará por escrito al interesado sobre las circunstancias que hayan podido motivarlos.
- El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

S.G. de Organización, Estudios y Previsión Social Complementaria. Paseo de la Castellana, 44, 8ª planta.
28046 Madrid

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

<https://dgsfp.mineco.gob.es>

Información

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid Tel.: 952 24 99 82

Medios de transporte

AUTOBUSES: 5, 9, 14, 19, 27, 45, 51, 74, 150

METRO: Rubén Darío, Núñez de Balboa y Serrano

