

Dirección General de  
Seguros y  
Fondos de Pensiones



# CARTA DE SERVICIOS

Mayo 2009



MINISTERIO  
DE ECONOMÍA  
Y HACIENDA

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 70 del texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, atribuye al Ministerio de Economía y Hacienda la misión de velar por el funcionamiento y desarrollo ordenado del mercado de seguros, mediante el fomento de la actividad aseguradora, la transparencia, el respeto y la adecuación de sus instituciones, así como la correcta aplicación de los principios propios de la técnica aseguradora. También se atribuye al Ministerio de Economía y Hacienda 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. Dentro del Ministerio estas actividades las ejerce la DGSFP.

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 depende de la Secretaría de Estado de Economía, adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda conforme al Real Decreto 1127/2008, de 4 de julio, que desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio.

Sus funciones son las siguientes:

- **Controlar** el cumplimiento de los requisitos precisos para el acceso y la ampliación de la actividad aseguradora y reaseguradora privada, la supervisión ordinaria de su ejercicio, el control de los requisitos exigibles a los administradores y socios de las entidades que realizan dicha actividad y a las demás personas físicas y jurídicas sometidas al texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los seguros

privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

- **Controlar** las fusiones, agrupaciones, cesiones de cartera, transformaciones, escisiones y otras operaciones 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 Competencia.
- **El control** previo para el acceso a la actividad de mediación en seguros, la supervisión ordinaria de su ejercicio y el desempeño de las demás funciones de vigilancia previstas en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación en seguros y reaseguros privados.
- **Controlar** el cumplimiento de los requisitos precisos para el acceso a la actividad por entidades gestoras de fondos de pensiones, la supervisión ordinaria de su ejercicio, así como de los requisitos que han de cumplir los planes y fondos de pensiones con arreglo al texto refundido de Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.
- **La supervisión** prudencial y la inspección del ejercicio de su actividad por las entidades y personas enunciadas en los párrafos precedentes.
- **El análisis** de la documentación que deben remitir a la DGSFP las entidades aseguradoras y reaseguradoras, los mediadores de seguros y reaseguros privados y las entidades gestoras de fondos de pensiones para facilitar el control de su solvencia.
- **Preparar** proyectos normativos en materia de las competencias del centro directivo.
- **Realizar** estudios sobre los sectores de seguros y reaseguros privados, mediadores de seguros y planes y fondos de pensiones.
- **La coordinación** de las relaciones en el ámbito de seguros y reaseguros privados, mediación de seguros y reaseguros y planes y fondos de pensiones con los comités de seguros y pensiones de jubilación y otras instituciones de la Unión Europea, con otros Estados y con organismos internacionales, de acuerdo con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.
- **La protección administrativa** a los asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y partícipes de planes de pensiones mediante la atención y resolución de las reclamaciones y quejas presentadas contra las entidades y sujetos sometidos a su supervisión, la vigilancia de la transparencia del mercado y las demás funciones que le atribuye la normativa sobre la protección de los clientes de servicios financieros.
- **La contestación** a las consultas formuladas en materia de seguros y reaseguros privados, mediación en seguros y reaseguros privados y planes y fondos de pensiones.



### 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 respecto a la actuación de las entidades que los prestan. 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 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 902 197 936 de 9 a 14:30 horas;
- Atención presencial a través del servicio de atención al público en el Paseo de la Castellana, nº 44, planta baja. No es necesario pedir cita previa y la atención se realiza de lunes a viernes de 9 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 quejas y reclamaciones requiere que se desarrolle por escrito, cumpliendo los requisitos exigidos por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros (en adelante “Reglamento de los comisionados”) 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 oficina virtual : a través del acceso que se encuentra en la dirección [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.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 enunciadas. Estos criterios figuran en la página web [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.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.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es), así como indicación de la existencia de un reglamento de atención al cliente en las entidades aseguradoras.

## d) Guía del asegurado y del partcipe (GASPAR)

Publicación de la guía GASPAR en la página web [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es), en la que se resuelven 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 los planes de pensiones individuales y asociados, comunicadas previamente por las entidades gestoras y depositarias a la DGSFP en la página web [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)

### 3.2 Mediadores de seguros y reaseguros

- a) Información general de los mediadores de seguros y reaseguros autorizados para ejercer la mediación. 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 913397059, de lunes a viernes de 9 a 14:30 horas;
- Atención por escrito dirigido al Servicio de Mediadores de Seguros y Reaseguros en el Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid.
- Atención telemática en la página web [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.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 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 a través del teléfono 913397024, de lunes a viernes de 9 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.

CAR  
DE  
SERVICIOS  
Mayo 20

- Atención telemática en la página web [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es). Se habilita esta vía de comunicación para obtener información general.

### **3.4 Informes y Memorias**

Publicación, entre otros, de los siguientes documentos:

- Informe anual de seguros y fondos de pensiones: disponible en soporte papel y electrónico a través de la página web [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es).
- Informe anual del Servicio de reclamaciones: disponible en soporte papel y electrónico a través de la página web [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es).
- Memoria estadística anual de Entidades Aseguradoras: disponible en soporte papel y electrónico a través de la página web [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es).
- Memoria estadística anual de planes y fondos de pensiones: disponible a través de la página web [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es).
- Memoria anual de seguros colectivos que instrumentan compromisos por pensiones: disponible a través de la página web [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es).

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

La DGSFP lleva a cabo, tanto en su página web como a través de folletos y otros medios:

- Publicidad de la normativa vigente que afecta a los seguros y planes y fondos de pensiones.
- Publicación de guías que faciliten la contratación de determinados productos financieros.
- Información sobre el estado de tramitación de los proyectos normativos presentados a la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones.

### **3.6 Otros servicios**

Biblioteca. Fondo bibliográfico en relación con seguros y fondos de pensiones.

Existen dos formas de acceso a la biblioteca:

- Presencial: se puede consultar de lunes a viernes de 9 a 14 horas en la sede de la DGSFP, en el Paseo de la Castellana, nº 44, planta baja, 28046 Madrid.
- Telemática: se puede consultar el fondo bibliográfico a través de la página [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es).

## **4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Sin perjuicio de los derechos que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento

Administrativo Común, reconoce a los ciudadanos en su artículo 35, en sus relaciones con la Administración, la normativa de seguros y de fondos de pensiones protege a los usuarios de los servicios financieros reconociéndoles 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. NORMATIVA REGULADORA

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

- Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y supervisión de los seguros privados.
- Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los seguros privados.
- Real Decreto 1430/2002, de 27 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de Mutualidades de previsión social.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro.
- Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.
- Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.
- Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones.
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

## 6. PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Los ciudadanos y los usuarios de servicios financieros podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios que ofrece la a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias respecto a la actuación de la DGSFP en los formularios de quejas y sugerencias habilitados 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 y Hacienda.
- Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección [sugerencias.dgsfp@meh.es](mailto:sugerencias.dgsfp@meh.es). En este supuesto, será precisa la utilización de firma electrónica.
- Por correo postal en cualquiera de sus modalidades.

- Contestando a las encuestas que, en su caso, puedan realizarse.

## 7. 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:

- **Resolver las reclamaciones** planteadas contra las entidades aseguradoras en un tiempo máximo de cuatro meses.
- **Incremento de los procedimientos** que se llevan a cabo por vía telemática, para evitar al ciudadano desplazamientos innecesarios y agilizar los procedimientos.
- **Potenciación de la atención telefónica** en relación con las consultas, quejas y reclamaciones. En el caso de que no se pueda atender de forma inmediata la consulta, se devolverá la llamada al interesado en el plazo máximo de 48 horas.
- **Reducción del tiempo de espera** en el caso de las consultas y presentación de reclamaciones y quejas de manera presencial.
- **Actualización diaria 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.
- **Dar publicidad** a la relación de entidades que operen en el mercado sin la debida autorización en el plazo de dos días desde que se tiene conocimiento oficial de tal circunstancia.
- **Facilitar información** sobre los datos del registro en el plazo máximo de tres días.
- Llevar a cabo un **seguimiento permanente** de las quejas formuladas por la actuación de la DGSFP en relación con los expedientes tramitados.
- **Realización de encuestas** entre los ciudadanos que acceden a nuestros servicios en las que se mida el nivel de satisfacción. Cada año se publicará una memoria con las conclusiones de las encuestas recibidas.

## 8. 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 de reclamaciones planteadas contra las entidades aseguradoras y entidades gestoras de fondos de pensiones resueltas dentro del plazo de cuatro meses.
- Plazos máximo, medio y mínimo de contestación a las consultas, quejas y reclamaciones.
- Número de procedimientos telemáticos incorporados cada año.
- Días/mes de no disponibilidad permanente de los servicios telemáticos.
- Tiempo medio de espera de las consultas telefónicas.
- Porcentaje de consultas telefónicas resueltas en un tiempo inferior a quince minutos.

- Porcentaje de consultas, quejas y reclamaciones resueltas telefónicamente sobre el total de las resueltas por todos los medios.
- Porcentaje de casos en los que ha sido preciso 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.
- Tiempo medio y máximo de espera de las consultas presenciales.
- Número de actualizaciones de la información proporcionada en la página web de la DGSFP cada mes.
- Porcentaje de casos en que han excedido de dos los días transcurridos desde que se tiene conocimiento de que una entidad opera sin autorización hasta que se da publicidad de tal circunstancia.
- Porcentaje de casos en que la información sobre los datos del registro se ha suministrado dentro del plazo de tres días.
- Porcentaje de quejas por la actuación de la DGSFP en relación con el número total de expedientes tramitados.
- Número de encuestas realizadas entre los ciudadanos que acceden a nuestros servicios para medir el nivel de satisfacción.

## **9. QUEJAS Y SUGERENCIAS**

- La Subdirección General de Seguros y Política Legislativa será la encargada de la gestión de las quejas y sugerencias planteadas en relación con los servicios prestados por la DGSFP.
- Todas las quejas y sugerencias serán contestadas al interesado en el plazo máximo de 15 días hábiles.

## **10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO**

- Las reclamaciones que se planteen en lo concerniente a esta Carta de Servicios se dirigirán, igualmente, a la Subdirección General de Seguros y Política Legislativa. 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.

## **11. APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA 3/2007, DE 22 DE MARZO, PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES, Y DE OTRAS MEDIDAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

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, si bien reglamentariamente se podrán fijar los supuestos en los que sea admisible determinar diferencias proporcionadas respecto a las personas consideradas individualmente cuando el sexo constituya un factor

determinante de la evaluación del riesgo a partir de datos actuariales y estadísticos pertinentes y fiables. En ningún caso los costes relacionados con el embarazo y el parto justificarán diferencias en las primas y prestaciones de las personas consideradas individualmente. Dicha previsión ha sido desarrollada por el Real Decreto 1361/2007, de 19 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de ordenación de los seguros privados, y de desarrollo de la Ley Orgánica 3/2007. La DGSFP velará por la efectividad de las medidas indicadas.

En el marco de su compromiso creciente por la calidad, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 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.

## **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 Seguros y Política Legislativa.

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  
Tef: 91 339 70 00 (centralita)  
Fax: 91 339 71 13

CARTA  
DE  
SERVICIOS  
Mayo 2009

Unidades	Teléfonos	TeleFax
Centralita	913397000	913397113
Servicio de Reclamaciones	902197936	
Mediadores de Seguros	913397059	
Secretaría General	913397051	
Informática (Centro de Atención a Usuarios de las DEC)	913397137	
Subdirección General de Seguros y Política Legislativa	913397120	913397113
Subdirección General de Ordenación del Mercado de Seguros	913397024	913397053
Subdirección General de Planes y Fondos de Pensiones	913397085	913397087
Subdirección General de Inspección	913397172	913397168
Relaciones Internacionales	913397071	
Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones	913397131	

CA  
DE  
SERVICIOS

Mayo 2009

