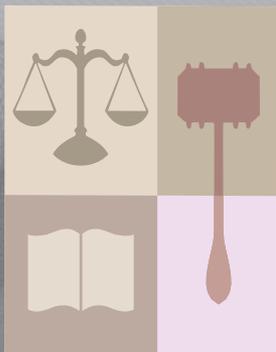


Seminario

ASPECTOS LEGALES DE LOS MERCADOS DE SEGUROS

DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
DE SEGUROS DESDE LA PERSPECTIVA EUROPEA

SAN JOSE DE COSTA RICA, 23 DE MAYO DE 2011



María José Navalón López
Servicio de Reclamaciones
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS DESDE LA PERSPECTIVA EUROPEA

- SISTEMA DE PROTECCION DE LOS ASEGURADOS
 - PROTECCION ANTE LA ENTIDAD ASEGURADORA
 - PROTECCION ANTE EL ORGANO SUPERVISOR: PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES.
- VINCULACION DE LAS DECISIONES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL SUPERVISOR
- ACTUACIONES DIVULGATIVAS



MECANISMOS DE PROTECCIÓN

- **A) RESOLUCIÓN POR JUECES Y TRIBUNALES**
- **B) MEDIANTE ARBITRAJE**
- **C) EN LA PROPIA ENTIDAD**
- **D) DEFENSOR DEL CLIENTE**
- **E) ANTE EL ORGANO SUPERVISOR**



SISTEMA DE PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

LEY DE MEDIDAS PARA LA REFORMA DEL SISTEMA FINANCIERO LEY 44/2002. MECANISMOS DE PROTECCIÓN

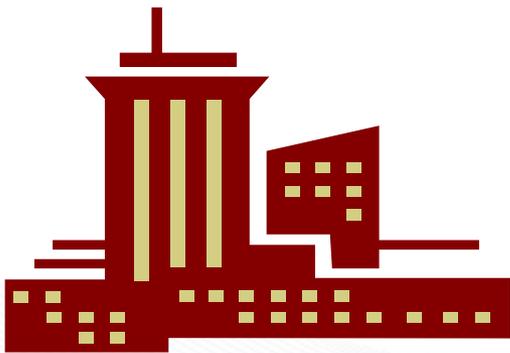
- Ante la entidad financiera :
 - Departamento o servicio de atención al cliente obligatorio.
 - Defensor del cliente voluntario.
 - Resolver en 2 meses
 - Habilitación normativa
- Ante el Órgano Supervisor:
 - Presentación de reclamaciones ante Servicio de Reclamaciones
 - Habilitación normativa



NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

- Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, aprobado por el Real Decreto 303/2004.

PROTECCIÓN ANTE LA ENTIDAD FINANCIERA





Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- **Entidades obligadas a disponer de Departamento o Servicio de Atención al Cliente (DSAC):**

Entidades aseguradoras.

Entidades gestoras de fondos de pensiones.

Sucursales en España de las entidades anteriores.

Entidades que operen en España en LPS: No tienen que crear un DSAC, pero tienen las siguientes obligaciones:

Atender las quejas o reclamaciones.

Informar sobre los sistemas de reclamación

Plazo de 2 meses para pronunciarse.

Los corredores de seguros y Sociedades de correduría de seguros pueden optar entre crear DSAC o nombrar un defensor.

Grupos: posibilidad de DSAC único.

DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Creación obligatoria
- Separado de los restantes servicios comerciales u operativos. Debe evitarse conflictos de interés.
- Titular:
 - nombrado por el órgano de administración
 - honorabilidad comercial y profesional
 - conocimientos y experiencia adecuados
 - comunicado al Órgano Supervisor(DGSFP).
- Debe contar con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados.
- Su personal dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes.

DEFENSOR DEL CLIENTE



- Designación voluntaria por las entidades aseguradoras.
- Formas de designación.
- Persona o entidad de reconocido prestigio.
- Sus decisiones vinculan a la entidad

PROTECCIÓN ANTE EL ÓRGANO SUPERVISOR





[]

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

FUNCIONES:

Protección de usuarios financieros en el ámbito asegurador y de planes de pensiones.

- Conocimiento y tramitación de consultas, quejas y reclamaciones.
- Dotar al mercado de mayor transparencia e información.



PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES





FASE PREVIA



**REGISTRO GENERAL
DGS Y FP**

**ENTRADA SERVICIO
RECLAMACIONES**

**Verificación datos
e información**

NO COMPETENCIA

INADMISIÓN

**APERTURA
PROCEDIMIENTO**

- No competencia seguros y planes
- Daños y perjuicios
- Valoraciones económicas
- Grandes riesgos

- No haber formulado reclamación previa a la entidad reclamada
- Datos identificativos del reclamante. Acreditación de la representación
- Identificación de la entidad reclamada
- Motivo concreto de la queja o reclamación
- Firma del interesado

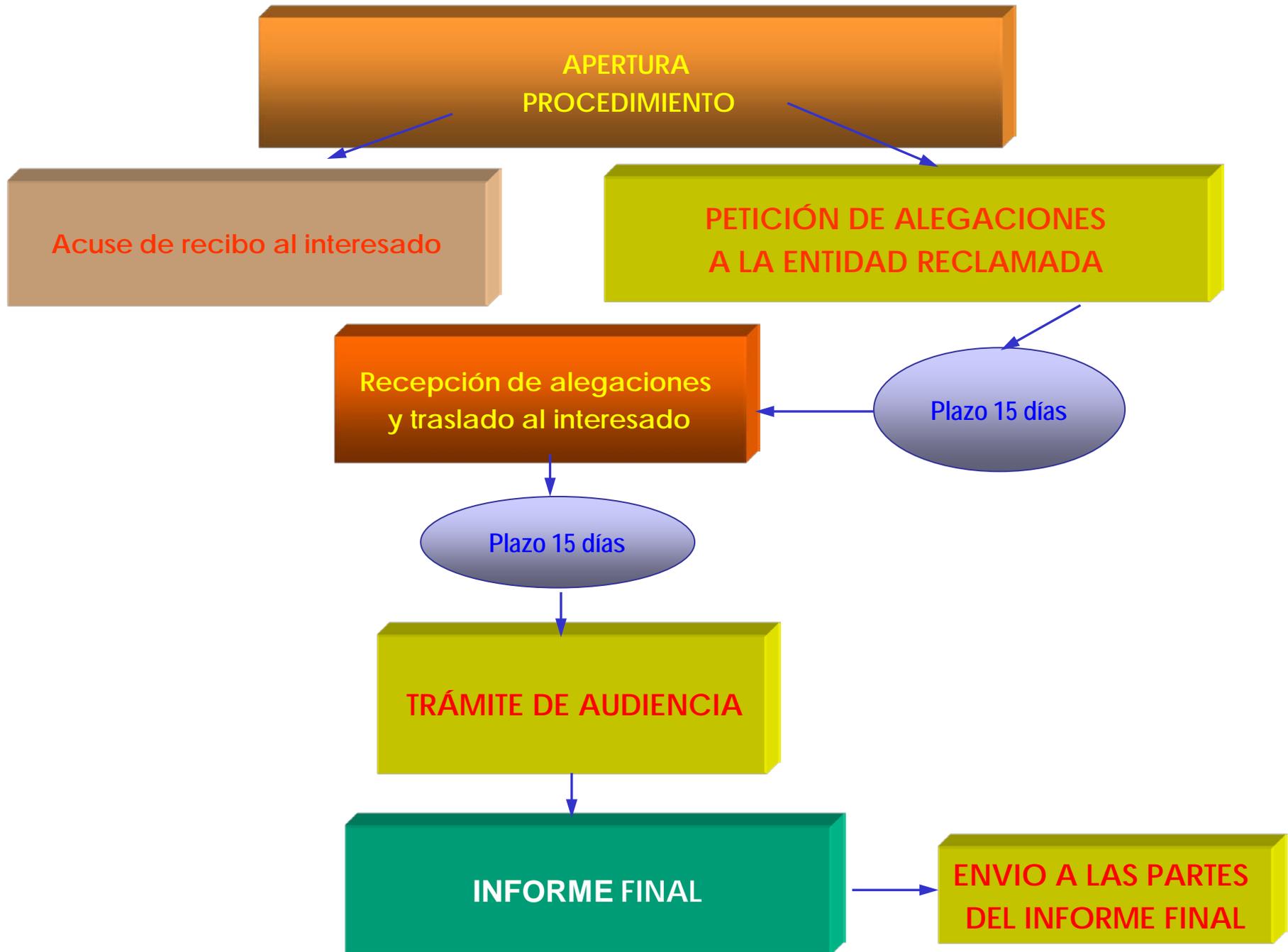
Envío Banco España
CNMV

Envío otros órganos

Requerimiento al
interesado



PROCEDIMIENTO



APERTURA
PROCEDIMIENTO

Acuse de recibo al interesado

PETICIÓN DE ALEGACIONES
A LA ENTIDAD RECLAMADA

Recepción de alegaciones
y traslado al interesado

Plazo 15 días

Plazo 15 días

TRÁMITE DE AUDIENCIA

INFORME FINAL

ENVIO A LAS PARTES
DEL INFORME FINAL

VINCULACIÓN DE LAS DECISIONES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

- No carácter vinculante.
- No son susceptibles de recursos.
- Efectos control: Obligación del Servicio de Reclamaciones de comunicar aquellas actuaciones que puedan constituir infracciones administrativas a efectos de su posible sanción.

ACTUACIONES DEL ÓRGANO SUPERVISOR

- Realización de inspecciones in situ sobre prácticas de mercado
- Procedimiento sancionador
- Comunicaciones al departamento competente como consecuencia de determinadas cláusulas establecidas en el contrato



DOTAR AL MERCADO DE MAYOR TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN

- Participación en actividades divulgativas
- Información al usuario
 - **Publicación de un folleto informativo sobre el procedimiento y requisitos para interponer una queja o reclamación.**
 - **Publicación página Web, www.dgsfp.es**
 - **Información para reclamar**
 - **Publicación de un formulario para interponer consultas quejas y reclamaciones y de una guía práctica.**
 - **Criterios del servicio.**
 - **SAC y Defensores del cliente**
 - **Informe anual.**

WEB DIRECCION GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES



Bienvenidos | Benvinguts | Benvidos | Ongi etorri | Welcome |
Mapa web | Contacto | **RSS**

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

- [La Dirección General](#)
[Estructura y funciones](#), [Direcciones y teléfonos](#), ...
- [Comunicaciones a la DGSFP](#)
[Documentación estadístico-contable \(DEC\)](#), [Aplicaciones software](#), ...
- [Información sobre el Sector](#)
[Registros públicos](#), [Órdenes Ministeriales de autorización y extinción de entidades](#), [Regulación](#), [Balances y cuentas](#), [Enlaces de interés](#), ...
- [Información para Profesionales](#)
[Criterios de supervisión](#), [Circular sobre tasas de interés](#), ...
- [Protección al Asegurado](#)
[Presentación de reclamaciones](#), [Criterios](#), ...
- [Seguros agrarios combinados](#)
[Seguros agrarios combinados](#), [Normas de peritación](#), [Resolución de la DGSFP por la que se establecen ...](#)

sede electrónica  **Buzón virtual** 455 adhesiones - [Información](#)



GASPARGASPAR
Guía para la contratación de seguros y planes de pensiones



guía de navegación |   

Noticias

- Ya puede descargarse la aplicación de captura de la **INFORMACION ANUAL** para corredores de seguros, reaseguros, agentes de seguros vinculados y operadores banca-seguros vinculados
- Estrés - Test 2011
- Disponibles los envíos telemáticos de las cuentas anuales e informes de auditoría, los informes de control internos y las normas de separación entre gestora y depositaria
- Ya puede descargarse las aplicaciones de captura de las DEC de Información TRIMESTRAL y ANUAL de gestoras y fondos de pensiones
- Formación de Mediadores
Resolución de 18 de febrero de 2011, deroga la Resolución de 28 de julio de 2006
- Jornada de presentación de los resultados del QIS 5 en España, el próximo día 23 de marzo a las 11:30 horas, en el Salón de Actos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, sótano 1, Madrid)
Invitación y programa
- Ya puede descargarse la aplicación de captura de la DEC ANUAL de canales de distribución
- Ya puede descargarse las aplicaciones de captura de las DEC de Información TRIMESTRAL y ANUAL de seguros colectivos de entidades aseguradoras y mutualidades de previsión social
- Se publica convocatoria para cubrir los puestos del Comité científico asesor del European Systemic Risk Board
- Publicada la Memoria estadística anual de entidades aseguradoras 2009
- Resolución de 11 de enero de 2011, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se publica el tipo de interés máximo a utilizar en el cálculo de la provisión de seguros de vida, de aplicación al ejercicio 2011
- Ya puede descargarse la aplicación de captura de la **INFORMACION SEMESTRAL** a remitir por los corredores de seguros, corredores de reaseguros, agentes de seguros vinculados y operadores banca-seguros vinculados

Seminario
**ASPECTOS LEGALES
DE LOS
MERCADOS DE SEGUROS**

PAGINA DE PROTECCIÓN AL ASEGURADO

- La Dirección General
- Comunicaciones a la DGSPF
- 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

- Oficina Virtual

Protección al Asegurado - Servicio de Reclamaciones

Procedimiento para la Presentación de Quejas y Reclamaciones

El [Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero](#), regula el procedimiento de presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El procedimiento de presentación de quejas y reclamaciones se configura como un mecanismo de resolución de conflictos en materias relacionadas con contratos de seguro y planes de pensiones que deriven de la actuación de entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros. Los procedimientos desarrollados ante el Servicio de Reclamaciones son procedimientos extrajudiciales de protección de los derechos de los ciudadanos de carácter gratuito, al margen de las instancias judiciales.

- [Folleto Informativo sobre como reclamar en el ámbito de los servicios financieros](#) (774 KB)
- [Guía Práctica para la Presentación de Quejas, Reclamaciones y Consultas](#) (57 KB)

Más información sobre el procedimiento

- [PG1 - Competencias del Servicio de Reclamaciones](#) (52 KB)
- [PG2 - ¿Quién puede presentar consultas o reclamaciones?](#) (52 KB)
- [PG3 - ¿Cómo plantear una queja o reclamación?](#) (68 KB)
- [PG4 - ¿Cómo plantear una reclamación ante una entidad aseguradora que opera en España en régimen de libre prestación de servicios?](#) (64 KB)
- [PG5 - Tramitación de quejas y reclamaciones](#) (40 KB)

Descarga de Formularios para la presentación de Quejas, Reclamaciones y Consultas

Los formularios que se publican a continuación facilitan la presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones, sin perjuicio de que usted pueda utilizar cualquier otro formato.

- [Descarga de Formulario de Quejas y Reclamaciones](#) (23 KB)
- [Descarga de Formulario de Consultas](#) (20 KB)

Descarga de Formularios para la presentación de Quejas, Reclamaciones y Consultas

Presentación telemática de Quejas, Reclamaciones y Consultas: "Oficina Virtual"

- [Presentación telemática de Quejas, Reclamaciones y Consultas: "Oficina Virtual"](#)

Departamentos de atención al cliente y defensores del cliente de las entidades aseguradoras

- [Atención al cliente y defensores del cliente de las entidades aseguradoras](#) (375 KB)

Criterios del Servicio de Reclamaciones

Se informa que los criterios expuestos a continuación se utilizan por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en la resolución de sus informes sin que tengan carácter vinculante ni la consideración de actos administrativos, y en consecuencia, contra ellos no cabe recurso alguno.

PUBLICACIÓN DE CRITERIOS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES



CRITERIOS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

- Cuestiones generales sobre contrato de seguros
- Seguro obligatorio de automóviles
- Seguro de enfermedad y asistencia sanitaria
- Seguro de defensa jurídica
- Seguros obligatorios diversos
- Seguros vinculados a préstamos

ELABORACION DEL INFORME ANUAL

- CONTENIDO
 - Informe estadístico
 - Publicación de informes del servicio
 - Información pública.
 - Publicación de prácticas de mercado .



OTRAS ACTUACIONES.

- Posibilidad de interponer consultas quejas y reclamaciones por vía telemática.
Comunicación con los interesados y con las entidades.
Conocimiento del estado del expediente



SEDE ELECTRÓNICA



sede electrónica
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Bienvenidos | Benvinguts | Benvidos | Ongi etorri | Welcome

Inicio > Procedimientos y servicios

Fecha y Hora Oficial
30/03/2010
12:09:41

Procedimientos y servicios

Protección al asegurado - Servicio de reclamaciones
Mediadores de seguros y reaseguros
Certificaciones de la DGSFP
Comunicaciones a la DGSFP
Documentación estadístico-contable (DEC)
Lista completa de procedimientos y servicios

Consulta de expedientes
Notificaciones electrónicas
Ayuda

PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS

Desde esta sección se podrá acceder a los diversos PROCEDIMIENTOS, TRÁMITES, SISTEMAS NORMALIZADOS Y PREIMPRESOS ADMITIDOS TELEMÁTICAMENTE por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, incluidos en el concepto general de "Administración Electrónica", esto es, aquellos procedimientos administrativos en los que todos o alguno de sus trámites pueden ser realizados a través de Internet. Se deberá prestar particular atención a las especificaciones incluidas en cada uno de los procedimientos a los que puede acceder a través de esta sección. Igualmente, deberá atender a los requerimientos establecidos en cada procedimiento en relación con el uso de los sistemas de seguridad y garantía jurídica, mediante la utilización de la firma electrónica.

Tipo de procedimiento o servicio administrativo	Mapa de procedimientos y servicios administrativos
<ul style="list-style-type: none">Protección al asegurado - Servicio de reclamacionesMediadores de seguros y reasegurosCertificaciones de la DGSFPComunicaciones a la DGSFPDocumentación estadístico-contable (DEC)	<p>Presenta en una sola página la lista completa de procedimientos y servicios administrativos para una mayor rapidez de acceso en caso de conocer el nombre del procedimiento o servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">Lista de procedimientos y servicios administrativos

[Ayuda para la configuración de las opciones de seguridad de Internet Explorer](#) (303 KB)

Preguntas frecuentes | Contacte con nosotros | Portal de la DGSFP | Enlaces de interés

Guía de navegación | Accesibilidad | Aviso legal | Mapa web

Listo

Internet

SEDE ELECTRÓNICA



Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Bienvenidos | Benvinguts | Benvidos | Ongi etorri | Welcome

Inicio > Procedimientos y servicios > Protección al asegurado - Servicio de reclamaciones > Protección al asegurado - Servicio de reclamaciones

Fecha y Hora Oficial
30/03/2010
12:10:36

Procedimientos y servicios

Protección al asegurado -
Servicio de reclamaciones

Mediadores de seguros y
reaseguros

Certificaciones de la DGSFP

Comunicaciones a la DGSFP

Documentación estadístico-
contable (DEC)

Lista completa de
procedimientos y servicios

Consulta de expedientes

Notificaciones electrónicas

Ayuda

PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS - Protección al asegurado - Servicio de reclamaciones

El [Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros](#) aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, regula el procedimiento de presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El procedimiento de presentación de quejas y reclamaciones se configura como un mecanismo de resolución de conflictos en materias relacionadas con contratos de seguro y planes de pensiones que deriven de la actuación de entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros. Los procedimientos desarrollados ante el Servicio de Reclamaciones son procedimientos extrajudiciales de protección de los derechos de los ciudadanos de carácter gratuito, al margen de las instancias judiciales.

CIUDADANOS

- [Presentar queja o reclamación](#)
- [Presentar consulta](#)
- [Presentar documentación adicional](#)

COMPAÑÍAS

- [Presentar alegaciones](#)

[Ayuda para la configuración de las opciones de seguridad de Internet Explorer](#) (303 KB)

Preguntas
frecuentes

Contacte con
nosotros

Portal de la
DGSFP

Enlaces de
interés

Guía de navegación | Accesibilidad | Aviso legal | Mapa web



Listo

Internet

ASPECTOS LEGALES
DE LOS
MERCADOS DE SEGUROS

OTRAS ACTUACIONES: EL PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA

CONVENIO BANCO DE ESPAÑA – CNMV (2008-2012)

- Objetivo: diseño y ejecución de un Plan de Educación Financiera.
- Composición abierta a otras instituciones que, por vía de convenio, se sumen al proyecto (DGS firmó convenio de colaboración)
- RASGOS BÁSICO
 - Generalidad
 - Cooperación
 - Continuidad
- OBJETIVO

Mejorar la cultura financiera de la población, para que los ciudadanos puedan afrontar el nuevo contexto financiero con suficiente confianza

DESARROLLO DEL PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA

1. Creación de un portal sobre educación financiera.
2. Colaboración con las autoridades educativas.

Elaboración de materiales formativos “multiuso”

ACTUACIONES REALIZADAS

- **Lanzamiento del portal *finanzasparatodos.es***
- **Convenio con el Ministerio de Educación**
 - Proyecto de educación financiera en 3º ESO.
Lanzamiento del portal *gepeese*.
- **Convenio con el Instituto Nacional de Consumo**
 - Realización de cursos formativos dirigidos a formadores, impartidos por CNMV, BdE y DGSFP
- **Otras actuaciones:**
 - Colección de fichas “Consejos básicos de economía familiar” (actuación con inmigrantes)