

Dirección General de
Seguros y
Fondos de Pensiones



CARTA DE SERVICIOS 2015 -2018



Enero 2015

CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

NIPO: 720-14-100-5



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

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 (actualmente Ministerio de Economía y Competitividad) 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. En el Ministerio estas actividades las ejerce la DGSFP. Igualmente, el Ministerio de Economía y Competitividad ejerce el control sobre la actividad de mediación de seguros y reaseguros en virtud de lo dispuesto en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.

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 Economía y Competitividad conforme al Real Decreto 345/2012, de 10 de febrero, que desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio, modificado por el Real Decreto 672/2014, de 1 de agosto.

Sus funciones son las siguientes:

- La preparación e impulso de **proyectos normativos** en las materias de competencia de la Dirección.
- La coordinación de las **relaciones** en el ámbito de los seguros y reaseguros privados, mediación de seguros y reaseguros y planes y fondos de pensiones con las 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 en planes de pensiones mediante la atención y resolución de las reclamaciones y quejas presentadas contra las entidades y sujetos sometidos a su supervisión.
- La contestación a las **consultas** formuladas en materia de seguros y reaseguros privados, mediación en seguros y reaseguros privados y gestoras y planes y fondos de pensiones.
- La realización de **estudios** sobre los sectores de seguros y reaseguros privados, mediación de seguros y reaseguros privados, y planes y fondos de pensiones.
- El **análisis de la documentación** que deben remitir las entidades aseguradoras y reaseguradoras, los mediadores de seguros y reaseguros privados 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.
- La **supervisión financiera**, 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 grupos de entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- 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 mediación de seguros y reaseguros privados y de los planes y fondos de pensiones y de las entidades gestoras de los mismos. 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.
- El **seguimiento** por cualquier medio encomendado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de las personas y entidades enumeradas en el párrafo f), ya sea previo o después de la inspección, incluyendo los procedimientos de medidas posteriores, e incluso la intervención.
- La **comprobación de los cálculos actuariales** aplicados en las operaciones de seguros y reaseguros, y por los planes y fondos de pensiones y entidades gestoras de fondos de pensiones.
- El **seguimiento y la realización de cálculos financieros** en relación a los activos y pasivos de entidades aseguradoras y reaseguradoras, a los mediadores de seguros y reaseguros privados, y a los planes y fondos de pensiones y entidades gestoras de fondos de pensiones.
- El seguimiento y la participación en los **grupos y comités internacionales o de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación**. En especial el seguimiento activo de los Estándares, Directrices y Recomendaciones.

- El seguimiento y participación en los **Colegios de Supervisores**, derivados del régimen de Solvencia II de entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Los procedimientos de **autorización para el cálculo del capital regulatorio** basados en modelos internos o parámetros específicos.
- La **clasificación de los fondos propios** de entidades aseguradoras, y los fondos propios complementarios, de acuerdo con la normativa de Solvencia II.
- Los procedimientos de las autorizaciones y comunicaciones iniciales relativas al **gobierno corporativo** en el nuevo régimen de solvencia aplicables a las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- El control del cumplimiento de los requisitos precisos para el **acceso y la ampliación de la actividad** aseguradora y reaseguradora privadas.
- El control 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** 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 la Competencia.
- El control previo para el **acceso a la actividad de mediación** en seguros y el desempeño de las demás funciones de vigilancia previstas en la regulación de la mediación.
- La supervisión de las **conductas y prácticas de mercado** de las personas y entidades aseguradoras y reaseguradoras, mediadores de seguros y reaseguros privados, que operen en el mercado de seguros.
- El control del cumplimiento de los **requisitos** que han de cumplir los **planes y fondos de pensiones** con arreglo a la regulación de Planes y Fondos de Pensiones.
- El control del cumplimiento de los requisitos precisos para el **acceso a la actividad por entidades gestoras de fondos de pensiones**.
- La participación y **colaboración con organismos e instituciones**, en relación con la actividad desarrollada en el marco de la previsión social complementaria.
- El seguimiento y la participación en la **elaboración de la normativa europea o internacional referida a planes y fondos de pensiones** y a las entidades gestoras.
- La **supervisión de las conductas y prácticas de mercado** de las personas y entidades que operen en relación con los **planes y fondos de pensiones**, así como de las entidades gestoras de 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. 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 902 19 11 11 o 952 24 99 82, de lunes a viernes, de 9.30 a 14:30 horas;
- Atención presencial a través del servicio de atención al público, previa cita, en el Paseo de la Castellana, nº 44, planta baja. Para reducir el tiempo de espera y a efectos organizativos este servicio puede solicitarse, previa cita, a través de la siguiente dirección de internet, <http://seguros.atencionpresencialdgsfp.es/> y a través de los teléfonos antes citados, 902 19 11 11 o 952 24 99 82;
- 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/2505/2012, 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 enunciadas. 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 participe (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 los planes de pensiones individuales y asociados, 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 los planes de pensiones del sistema individual y asociado, 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 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 902191111, de lunes a viernes de 9.30 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.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 a través del teléfono 902 191 111, 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.
- Boletín de Información Trimestral de Planes y Fondos de Pensiones.
- Memoria Estadística Anual de Entidades Aseguradoras.
- Informe Estadístico Anual de Instrumentos de Previsión Social Complementaria.
- Informe Estadístico Anual de Mediación.
- Informe Anual de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Memoria del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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.

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 martes y jueves 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.mineco.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 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 y Competitividad.
- Por teléfono, contestando a las encuestas que en su caso puedan realizarse.

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS

- La Subdirección General de Seguros y Regulación 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 Seguros y Regulación, 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:

- 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.
- Reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre.
- 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.
- Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.
- 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.
- **Cita** para atender consultas de manera presencial mediante el **sistema de cita previa** en un plazo máximo de 7 días salvo que el ciudadano indique otro superior.
- **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.
- **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 el día 1 de diciembre del año anterior.

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.
- Días transcurridos en media desde la solicitud de una cita para una consulta presencial mediante el sistema de cita previa hasta ser atendidos presencialmente.
- 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 el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados y por el Reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados. 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 Seguros y Regulación. 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 Seguros y Regulación.

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: 902 191 111 o 952 24 99 82 (centralita)
Fax: 91 339 71 13

Unidades	Teléfonos	TeleFax
Centralita Servicio de Reclamaciones Mediadores de Seguros	902191111/ 952 24 99 82	
Secretaría General	913397051	
Informática (Centro de Atención a Usuarios de las DEC de seguros y de planes y fondos de pensiones)	913397137	
Subdirección General de Seguros y Regulación	913397120	913397113
Subdirección General de Ordenación y Mediación en Seguros	913397070	913397053
Subdirección General de Planes y Fondos de Pensiones	913397093	913397087
Subdirección General de Solvencia	913397034	913397113
Subdirección General de Inspección	913397172	913397168
Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones	913397131	