

Procedimiento para la Gestión de Quejas/Reclamaciones: España

Definición de Queja/Reclamación	<p>Una queja es una declaración de insatisfacción presentada por un servicio financiero por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad financiera contra la que se formula la queja. También incluye las reclamaciones que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.</p> <p>Las quejas y reclamaciones deben ser presentadas al asegurador por escrito para que se las pueda considerar como tales.</p>
Definición de reclamante	<p>No existe una definición de 'reclamante' pero cualquier persona física o jurídica que tenga un derecho o interés en relación con una póliza (por ejemplo, tomador, asegurado, beneficiario, tercero reclamante), está legitimado para presentar una queja o reclamación al asegurador.</p>
Aplicación del procedimiento de Lloyd's y de la regulación local sobre quejas/reclamaciones	<p>Todas las pólizas de seguros suscritos en régimen de libre prestación de servicios o en régimen de libre establecimiento.</p>
Plazos	<ul style="list-style-type: none">• Rápido acuse de recibo de la queja/reclamación• El asegurador debe notificar su respuesta final por escrito dentro de los 10 días siguientes a contar desde la fecha de adopción de la decisión sobre la queja o reclamación, que, como muy tarde, será dentro de los dos meses siguientes a su recepción.
Esquema EDR y criterios de admisión	<p>Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid Spain</p> <p>Tel: 902 19 11 11</p> <p>www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones</p>

	<p>Quejas y reclamaciones de personas físicas o jurídicas pueden presentarse ante el regulador de seguros, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGS). La DGS tramite quejas en relación con riesgos masa suscritos por aseguradores locales y del EEA.</p>
<p>Requisito Regulatorio Local de presentación de informes</p>	<p>No hay.</p>
<p>Clausula de Lloyd's sobre quejas/reclamaciones</p>	<p>Se preparara una clausula nueva sobre quejas y reclamaciones para España. Además, las cláusulas de Información Pre-contractual e Información de Interés serán modificadas.</p> <p>Tanto las clausulas nuevas como las modificados se publicaran en el 'Wording Repository' de Lloyd's en inglés y español, y se citaran en las secciones de Crystal sobre Información Previa ("Pre-contractual notification") y Documentos de Seguros ("Insurance documents").</p>