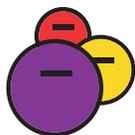


VIDA Y PENSIONES SEGURAS



ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios

Subvencionado por:



1. CONCEPTO Y MEDIOS DE LA PREVISIÓN SOCIAL

1.1. LA PREVISIÓN PÚBLICA

La previsión social, entendida como el conjunto de instrumentos para atender las necesidades más esenciales de la ciudadanía en las situaciones de vulnerabilidad constituye un pilar fundamental del denominado Estado del Bienestar. Esa previsión social se integra, principalmente, por las prestaciones que el sistema público reconoce a todo ciudadano con carácter universal, aunque con los requisitos, condiciones y alcance establecidos para cada caso. Dichas prestaciones son, además de la asistencia sanitaria, las prestaciones familiares y de dependencia y los servicios sociales, están conformadas por las pensiones y prestaciones -contributivas o no- de jubilación, invalidez, viudedad y orfandad, así como las prestaciones económicas temporales por accidente de trabajo y enfermedad profesional o común.

1.2. LA PREVISIÓN PRIVADA

Pero además, las prestaciones de la protección social pública se completan con la denominada previsión social complementaria a través de instrumentos privados vinculados tanto al empleo y la negociación colectiva como al ahorro personal. Esta previsión privada ha venido ganando terreno debido a la insuficiencia económica de las prestaciones de naturaleza pública y también -por qué no decirlo- las propias incertidumbres que genera la sostenibilidad del sistema de seguridad social.

De este modo, se configura el llamado Tercer Pilar de la Previsión Social está conformado por la previsión social complementaria privada, conformada por los instrumentos con que cada persona individual y voluntariamente, y al margen de las coberturas públicas o empresariales con que pueda contar, decide afrontar el ahorro para afrontar sus contingencias vitales tales como las asociadas a la jubilación, la incapacidad o el fallecimiento.

2. LOS INSTRUMENTOS DE LA PREVISIÓN SOCIAL PRIVADA

Dentro de la previsión social complementaria privada debemos contemplar, tanto los muy conocidos planes de pensiones, como cualquier otro producto asegurador de ahorro-vida, sin perder de vista cualquier otro instrumento financiero o de inversión enfocado al ahorro para la jubilación o cualquiera otra de las contingencias que ya hemos expuesto. Sobre estos instrumentos nos vamos a extender a continuación:

2.1. LOS PLANES Y FONDOS DE PENSIONES COMO PRINCIPALES INSTRUMENTOS DE PREVISIÓN SOCIAL PRIVADA

2.1.1. PLANES DE PENSIONES Y PLANES DE JUBILACIÓN. DIFERENCIAS.

Los planes y fondos de pensiones constituyen los principales instrumentos de ahorro-inversión sobre los que se articula la previsión social complementaria privada en nuestro país.

Hay que diferenciar claramente entre los denominados planes de jubilación y los planes de pensiones, por cuanto, pese a una similitud terminológica que puede inducir a confusión, ambas categorías de ahorro-inversión se refieren a modelos que tienen naturaleza jurídica y contractual radicalmente distinta, con diferencias que afecta de manera notable a elementos esenciales de las mismas, tales como la liquidez, el riesgo, la rentabilidad y el siempre relevante tratamiento fiscal.

De este modo, mientras los planes de jubilación pueden calificarse como productos aseguradores que surgen de la iniciativa de las entidades del sector para facilitar el ahorro para la jubilación, diseñados habitualmente para atender a un perfil con ingresos de nivel medio-bajo y limitada capacidad adquisitiva, los planes de pensiones tienen una naturaleza y público objetivo diferente. Podemos decir que los planes de jubilación son fórmulas más elásticas y líquidas, que generan menos compromiso en los asegurados, ya que posibilitan la retirada de los capitales anticipadamente, otorgando una mayor flexibilidad que tiene como contrapartida unas pérdidas de los mismos en concepto de penalización sobre los valores de rescate.

Muy al contrario, los planes de pensiones tienen esa consideración como instrumentos de previsión social privada, complementarios con el sistema público de pensiones, y que por ello reciben un especial tratamiento jurídico y tributario. Básicamente, podemos decir que se conciben para completar o sustituir las prestaciones públicas por los mismos conceptos, y por ello son fomentados por las administraciones públicas con importantes estímulos fiscales sobre la tributación directa, de los cuales se deduce un rentabilidad importante.

Así, el impulso ha venido desde fuera, desde el ámbito político-fiscal definido por el legislador. El régimen tributario en España fomenta los sistemas privados de aseguramiento de las prestaciones de jubilación personal, aplicándose deducciones fiscales significativas sobre las contribuciones y la exención de impuestos durante el período de la inversión.

Para ello, los fondos de pensiones no pagan impuestos sobre las ganancias de capital o dividendos recibidos, ni impuesto de sociedades o IVA sobre los gastos de gestión y de depósito. Por el contrario, la carga impositiva artificialmente moderada sobre la devolución o retorno y los consiguientes rendimientos recae íntegramente sobre el ahorrador, que puede tener que pagar tipos marginales más altos del impuesto sobre la renta si el capital se recupera a través de una suma global. Esto genera un incentivo añadido para sustituir el retorno del capital mediante pago único por el de renta anual, sometándose a una fiscalidad diferida o prorrateada durante todo el período de cobro.

Por tales razones, frente a la mayor liquidez -aún a pérdida por rescate- de los planes de jubilación y como contrapartida de ese beneficioso tratamiento fiscal tributario, hasta ahora los planes de pensiones mantenían cautivo el capital aportado hasta la edad de jubilación del partícipe, con un mínimo de sesenta años. Solo era posible su recuperación bajo condiciones y en coyunturas estrictamente tasadas por Ley, como la enfermedad grave o el desempleo de dicho partícipe. Este régimen duro ha sido flexibilizado para estimular la atención de los ahorradores sobre estos instrumentos, de tal modo que la Ley 26/2014 permite que los fondos aportados a partir del ejercicio 2015 puedan ser recuperados, incluidos sus intereses, transcurridos diez años desde su aportación al fondo.

Otra característica propia de los planes de pensiones que los diferencia nítidamente de los planes de jubilación es la posibilidad que su regulación otorga al partícipe de movilizar su capital entre diferentes planes de pensiones sin costes ni consecuencias fiscales de ningún tipo. Todo ello en un plazo mínimo de siete días hábiles en los que los operadores deben completar la transacción a requerimiento del partícipe, una posibilidad que se ejercita con creciente frecuencia -según la patronal INVERCO- y que conlleva ciertos costes para dichos operadores, sirviendo para aumentar la competencia entre los mismos en términos de costes y comisiones so pena de provocar la migración del cliente-partícipe.

2.1.2. MODALIDADES DE PLANES Y FONDOS DE PENSIONES

Para una mejor comprensión del sector de la previsión social privada, y aún a riesgo de reincidir en conceptos ya abordados anteriormente, vamos a presentar un desglose de las modalidades de planes y fondos existentes en España, conforme la ofrece la web de la Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones, INVERCO, www.inverco.es.

Así, los planes de pensiones los podemos diferenciar según distintos criterios.

a) Según sus sujetos constituyentes, promotores y partícipes tenemos los siguientes:

- Planes Sistema Empleo: promovidos por empresas, entidades, sociedades o corporaciones, para sus empleados.
- Planes Sistema Asociado: promovidos por asociaciones o sindicatos para asociados, miembros o afiliados.
- Planes Sistema Individual: promovidos por entidades financieras para personas físicas.



Hay que tener en cuenta que los planes de pensiones de empleo y asociados pueden contar con uno o varios promotores conjuntos, que solo podrán serlo de un plan de tal sistema, mientras que los planes de pensiones individuales sólo pueden tener un único promotor.

Respecto de los promotores de los fondos de pensiones, hay que tener en consideración que, mientras los promotores de fondos personales deberán ser obligatoriamente sus entidades gestoras, en los fondos de empleo, puede actuar como promotora cualquier empresa o empresas promotoras de los planes de empleo a integrar en el Fondo, además de los agentes sociales como los sindicatos y asociaciones empresariales. A falta de los anteriores, el promotor puede ser la entidad Gestora del Fondo de Empleo.

En función de esos promotores los fondos también pueden diferenciarse conforme a la tradicional nomenclatura -común e internacionalmente admitida- que establece los diferentes pilares de los sistemas de previsión social. Así, podemos decir que los fondos de sistema empleo y asociado se vinculan al que se define como Segundo Pilar de la Previsión Social Complementaria, mientras que los fondos individuales se corresponderían con el llamado Tercer Pilar.

b) Según las obligaciones contraídas:

También podemos clasificar los planes de pensiones en función de las obligaciones estipuladas para las partes, sean las aportaciones de los partícipes, sean las prestaciones a obtener por los mismos. En tal sentido, hablamos de:

- Planes de Aportación Definida, en los que está predeterminada la cuantía de las aportaciones de los partícipes o las contribuciones de los promotores de Planes de empleo, de manera que éstos saben cuanto van a tener que abonar a lo largo de la vida del plan, estando la prestación a obtener condicionada a la capitalización de dichas aportaciones y a la rentabilidad del fondo.
- Planes de Prestación Definida, en los que lo que está predeterminada es la cuantía de todas las prestaciones a percibir por los beneficiarios llegado el cumplimiento de la contingencia prevista, estableciéndose las aportaciones mediante cálculos actuariales para tal fin.
- Planes Mixtos, que predeterminan, bajo determinadas condiciones y limitaciones, de forma simultánea o separada, tanto la cuantía de la prestación como la cuantía de la aportación. Se incluyen en este grupo dos diferentes modalidades:
- Los planes en los que, estando definida la cuantía de las aportaciones, se garantiza un tipo de interés mínimo o prefijado en la capitalización de dichas aportaciones, o bien se establece una prestación mínima que podrá incrementarse en función de la rentabilidad del fondo.
- Los planes que combinan el régimen de aportación definida para alguna contingencia, colectivo o sub-plan, con la prestación definida para otra u otras contingencias, colectivos o sub-planes.

En principio, los planes de los sistemas de empleo y asociado pueden ser de cualquiera de esas tres modalidades, si bien algunos casos, como son los planes de empleo de promoción conjunta, deben ser de aportación definida para la contingencia de jubilación salvo contadas excepciones.

Por su parte, los planes del sistema individual sólo pueden desarrollarse bajo la modalidad de aportación definida, sin que se permita que el plan pueda garantizar un interés mínimo en la capitalización, sin menoscabo de que se pueda prever la garantía de las prestaciones causadas, una vez acaecida la contingencia, si se garantizan mediante contratos con aseguradoras o financieras.

En cuanto a los fondos de pensiones, éstos se diferencian en función de sus procesos inversores, entre los fondos cerrados y abiertos, según instrumenten solo los recursos de los fondos adscritos o también otros de igual categoría, en cuyo caso deben contar con un patrimonio mínimo de doce millones de euros.

Por último, también cabe considerar una clasificación de los fondos de pensiones individuales en función de su liquidez y riesgo, que contempla las siguientes categorías:

- Fondos de Renta fija a corto plazo: Sin activos de renta variable en su cartera de contado, ni derivados cuyo subyacente no sea de renta fija. La duración media de la cartera es inferior o igual a dos años.
- Renta fija a largo plazo: Sin activos de renta variable en su cartera de contado, ni derivados cuyo subyacente no sea de renta fija: La duración media de la cartera es superior a dos años.

- Renta fija mixta: Con menos del 30% de la cartera en activos de renta variable.
- Renta variable mixta: Tienen entre el 30% y el 75% de la cartera en activos de renta variable.
- Renta variable: Con más del 75% de la cartera en activos de renta variable.
- Garantizados: Son planes para los que existe garantía externa de un determinado rendimiento, otorgada por un tercero.

2.2. TIPOLOGÍA DE OTROS INSTRUMENTOS DE PREVISIÓN SOCIAL COMPLEMENTARIA PRIVADA

Además de los planes de pensiones, existen otros tipos de productos, generalmente de carácter asegurador, diseñados con el fin de proveer la cobertura de análogas contingencias que los que consideramos en puridad instrumentos de previsión social, sin menoscabo de otras potenciales fórmulas de ahorro-inversión que -a título individual- pudiera ejercer cualquier ciudadano para garantizarse dicha cobertura, aún sin los incentivos, beneficios o estímulos que los poderes públicos otorgan a las herramientas predefinidas como tal.

2.2.1. EL SEGURO DE VIDA-AHORRO

El seguro de vida como producto orientado a la mera indemnización para los casos de invalidez o fallecimiento ha ido perdiendo paulatinamente importancia en favor del diseñado como una forma de ahorro orientado a dar cobertura a la jubilación. Son los denominados seguros de vida-ahorro, un producto de cobertura de las contingencias propias de la previsión social cada vez más implantado en España.

En este tipo de productos, el capital garantizado al ahorrador se deduce de la rentabilidad producida por el capital acumulado mediante el pago periódico de determinadas cantidades. De este modo, se ofrece al asegurado la posibilidad de esperar al vencimiento del plazo inicialmente contratado para obtener la prestación completa en los términos pactados, o bien cobrar el valor de rescate correspondiente a las aportaciones y la rentabilidad producida hasta ese momento, posibilidad existente en relación con determinados productos que facilita recuperar anticipadamente la indemnización correspondiente, generalmente de forma parcial y proporcional a la tabla contemplada en el contrato al efecto.

Dentro de las modalidades de seguros de vida orientadas al ahorro podemos encontrar varios productos, algunos de los cuales no podemos considerar -en principio- como expresamente dirigidos a la previsión de la jubilación, fundamentalmente por su tratamiento fiscal escasamente atractivo para ello.

Es el caso de los seguros percibidos en capital, en los que el ahorrador percibe, transcurrido el plazo pactado, un capital pactado en un solo pago, aunque su garantía financiera es mínima.

También bajo las mismas escasas garantías se encuentran los seguros de inversión a largo plazo o SIALP, que si bien cuentan con beneficios fiscales, éstos están condicionados al mantenimiento de la inversión durante un mínimo de cinco años, renovables.

Producto similar aunque de alto riesgo son los Unit-Linked, en los que todo el riesgo de la inversión se traslada al asegurado.

Como productos aseguradores del ramo de vida con una clara vocación de ahorro para la jubilación encontramos los seguros a cobrar en renta, los planes de previsión asegurados (PPAs), los planes individuales de ahorro sistemático (PIAS) y los productos de transformación del patrimonio, así como los planes de jubilación a los que ya hemos aludido (aunque éstos sin garantías financieras).

Los seguros en renta son aquellos que indemnizan la supervivencia a partir de una determinada edad mediante una renta que puede ser temporal o vitalicia, hasta el fallecimiento del beneficiario, contando con un tratamiento fiscal favorable que los configura como producto orientado a la jubilación.

Por su parte, los PPAs y los PIAS están incrementando su peso entre los diferentes productos financieros y aseguradores dirigidos a acumular y rentabilizar el ahorro con destino a la previsión social individual, ya que, aunque suelen considerarse como una modalidad de seguro de vida, realmente se trata de productos de ahorro individual a largo plazo que se conforman a partir de aportaciones periódicas que acumulan un fondo de capital cuya inversión genera la rentabilidad para poder recuperar una prestación vitalicia al alcanzar la edad pactada en el contrato.

- PLANES DE PREVISIÓN ASEGURADOS

De forma más específica, los PPA son seguros de vida en los que el tomador que contrata es es a la vez asegurado en relación a sus contingencias personales y beneficiario de las prestaciones. Se diferencian porque cuentan con un tratamiento fiscal parejo al de los planes de pensiones y, no solo garantizan un cierto nivel de rentabilidad calculada a través de métodos actuariales durante todo el período de constitución de la capital, sino que deben garantizar la recuperación íntegra, al menos, del capital aportado. Se podría decir que, en realidad, funcionan como planes de pensiones con un componente de seguro y, normalmente, no son redimibles o rescatables con anterioridad a la fecha pactada.

Comercialmente, los PPAs se presentan como una forma de complementar las prestaciones de la previsión social pública a través del ahorro privado, de forma que su principal cobertura es, precisamente, la de jubilación, aunque también se contemplan las de invalidez y el fallecimiento. En principio, frente a los planes de pensiones individuales, proporcionan una rentabilidad más estable, mientras que frente a otros seguros de vida-ahorro ofrecen un tratamiento fiscal mejor.

Las compañías aseguradoras que comercializan PPAs están obligadas a informar al tomador, antes de celebrar el contrato, sobre el tipo de interés técnico garantizado, los plazos de cada garantía, los gastos previstos, las coberturas otorgadas y el desglose de primas, la existencia o no de inversiones afectadas, etc.

- PLANES INDIVIDUALES DE AHORRO SISTEMÁTICO (PIAS)

Frente a los PPAs, los PIAS son seguros de ahorro que, bajo determinadas condiciones relativas a su permanencia en el tiempo y a unos límites en cuanto a las aportaciones, tienen también ventajas fiscales.

El cobro de la prestación debe hacerse siempre en forma de renta vitalicia, y al contrario de los PPAs, permiten recuperar los derechos consolidados de forma anticipada bajo ciertas condiciones análogas a las de los planes de pensiones. No obstante, si se procediera a ese rescate anticipado se produciría una importante penalización fiscal sobre el mismo, de modo que si la recuperación se efectúa antes de que transcurran los diez primeros años de la aportación se tributaría por la totalidad de lo rescatado al tipo del 18% como rendimiento del capital mobiliario, sin reducciones posibles, lo que constituye un elemento disuasorio importante.

En síntesis, los PIAS son un producto financiero asegurador de prestación definida, que igualmente persigue acumular un capital del que dependerá finalmente la renta vitalicia asegurada como complemento de las prestaciones públicas de jubilación. El elemento diferencial más interesante consiste en que esa renta vitalicia puede comenzar a percibirse una vez que hayan transcurrido 10 años desde el primer pago, sin esperar a la edad de jubilación y sin perder por ello los beneficios fiscales, consistentes en la exención tributaria de la rentabilidad generada antes del cobro de la prestación. Hay que tener en cuenta que sólo puede contratarse un PIAS por contribuyente.

Los PIAS pueden invertir en cualquier tipo de activo, pero lo más común es que lo haga en deuda pública, razón por la que suelen ir dirigidos a un mercado de inversores-ahorradores de un perfil conservador y muy poco agresivo.



2.2.2. LOS PLANES DE PREVISIÓN SOCIAL EMPRESARIAL.

Junto a los instrumentos anteriores, todos ellos de naturaleza individual, encontramos los planes de previsión social empresarial (PPSE), muy similares a los planes de pensiones de sistema empleo y regulados por el art. 51.4 de la Ley 35/2006 y el Real Decreto 1588/1999 modificado por R.D. 1684/2007. Su tratamiento fiscal es similar al de otros fondos de pensiones, si bien están mucho menos implantados que los referidos en las dos categorías anteriores. Dentro de ellos podemos diferenciar entre los planes de pensiones de empleo y los seguros colectivos y están lógicamente vinculados a la iniciativa y compromiso de trabajadores y empresas sin los cuales no pueden implementarse y desarrollarse, a través de la concertación de objetivos entre las partes para alcanzar un mayor grado de satisfacción e implicación mutua.

Así, estos planes cumplen diferentes funciones, que van desde la puramente retributiva, como salario diferido, a la incentivadora en función del cumplimiento de objetivos específicos, pasando por la adquisición de ventaja en la captación de los mejores trabajadores y la fidelización de los mismos.

Los requisitos legales que deben cumplir estos instrumentos para acogerse al régimen de estímulos fiscales como producto orientado a la jubilación son los siguientes:

- a) Atenerse a los principios de no discriminación, capitalización, irrevocabilidad de las aportaciones y atribución de derechos recogidos en la normativa de planes y fondos de pensiones.
- b) Disposición en la póliza de las primas que, en cumplimiento del plan de previsión social, deberá satisfacer el tomador, las cuales serán objeto de imputación a los asegurados.
- c) Constancia expresa y destacada en el condicionado de la póliza de que se trata de un plan de previsión social empresarial.
- d) Cobertura exclusiva de las contingencias previstas en la normativa de planes y fondos de pensiones, teniendo como cobertura principal la de jubilación.
- e) Ofrecimiento obligatorio de una garantía de interés y utilización de técnicas actuariales.

2.2.3. LA HIPOTECA INVERSA COMO INSTRUMENTO DE PREVISIÓN SOCIAL PARTICULAR

Finalmente, y como un recurso ciertamente heterodoxo, hay que mencionar la hipoteca inversa, regulada por Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, en su disposición adicional primera.

A diferencia de los anteriores instrumentos, de naturaleza aseguradora, la hipoteca inversa es una herramienta financiera consistente en un préstamo o crédito garantizado a través de un derecho de hipoteca sobre la vivienda habitual del prestatario, debiéndose cumplir los siguientes requisitos:

- a) Que el solicitante y los beneficiarios que éste pueda designar sean personas de edad igual o superior a los 65 años o afectadas de dependencia severa o gran dependencia.
- b) Que el deudor disponga del importe del préstamo o crédito mediante disposiciones periódicas o únicas.
- c) Que la deuda solo sea exigible por el acreedor y la garantía ejecutable cuando fallezca el prestatario o, si así se estipula en el contrato, cuando fallezca el último de los beneficiarios.
- d) Que la vivienda hipotecada haya sido tasada y asegurada contra daños. De hecho, el importe máximo del crédito será un porcentaje del valor de tasación en el momento de la constitución.
- e) Que haya sido concedida por entidad de crédito o aseguradora autorizada para operar en España.

En síntesis, el propietario de la vivienda percibe una renta mensual, y a su fallecimiento los herederos deberán afrontar la amortización del préstamo so pena de que la entidad financiera ejecute su garantía, procediéndose a la subasta del inmueble para satisfacer la deuda.

Este producto ofrece una opción a quienes, alcanzada jubilación, necesitan un complemento de las prestaciones públicas y solo cuentan con el patrimonio de su vivienda. La hipoteca inversa permitiría obtener un recurso económico de la vivienda mientras se sigue aplicando a su fin habitual como tal, ofreciendo algunas ventajas, tales como el que no exige disponer de unos ingresos mínimos por cuanto

la deuda la garantiza el inmueble hipotecado, a la vez que se trata de un instrumento financiero flexible que permite incluso alquilar la vivienda habitual, obteniendo rentas complementarias en caso de ingreso en residencia.

Generalmente, el importe de la renta mensual dependerá de la edad del particular que suscribe el crédito y de su cónyuge, del valor de la vivienda y del tipo de renta que se elija (temporal o vitalicia). El cobro de cada mensualidad va incrementando el importe de la deuda contraída con la entidad financiera, a la que se suman los intereses devengados por el capital dispuesto hasta la finalización de la renta o hasta el fallecimiento, en el caso de que la renta mensual sea vitalicia. La entidad financiera no puede exigir la devolución de la deuda acumulada hasta que no muera su titular o el último de los beneficiarios de la hipoteca inversa, si así se establece en el contrato.



La Ley 41/2007, prevé para este instrumento una serie de beneficios fiscales, básicamente bonificaciones, si se cumplen los requisitos, circunscritos al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados a la hora de constituir la hipoteca, o la reducción de los honorarios notariales y registrales.

Puede generar confusión el que la renta mensual percibida no se deba declarar en la autoliquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, a diferencia de la pensión de jubilación que sí se declara, lo cual no supone ningún beneficio fiscal en dicho impuesto, por cuanto esa renta mensual de la hipoteca inversa no es una renta o rendimiento real a efectos del impuesto sino que una deuda que va acumulando el contribuyente.

La realidad sobre este producto es que, a pesar de que en España se reúnen las características de cultura de vivienda en propiedad y esperanza de vida elevada, como factores que podrían estimular su uso, lo cierto es que la hipoteca inversa no está teniendo excesiva presencia en España, en buena medida por la crisis financiera e inmobiliaria padecida, con devaluación de la vivienda incluida. Además, el prestatario deja en herencia un patrimonio hipotecado por el que los herederos deberán endeudarse o bien renunciar al mismo, lo que lo hace escasamente atractivo.

3. LAS VÍAS DE RECLAMACIÓN.

Ante posibles incidencias, los titulares de productos de ahorro-pensiones cuentan con las siguientes alternativas:

1) La reclamación previa ante los departamentos y servicios de atención de las entidades aseguradoras o financieras.

Tanto las entidades financieras en general como las aseguradoras en particular, deben disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, cuyo objeto consiste en recibir, tramitar y resolver sus quejas y reclamaciones. Dichas entidades pueden optar también por la designación de la figura del Defensor del Cliente, ajena a la entidad, a la que corresponderá atender y resolver las reclamaciones que se sometan a su decisión con carácter vinculante para la empresa.

El artículo 44 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados obliga a las compañías aseguradoras a atender y resolver las quejas y reclamaciones que su clientela pueda presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, en todo aquello que afecte a la actuación de su personal propio, los agentes de seguros y operadoras de banca-seguros, las personas corredoras de seguros, ya sean personas físicas o jurídicas, las sucursales en España de mediadores de seguros y las personas mediadoras de otros Estados miembros del Espacio Económico Europeo que actúen en España en libre prestación de servicios,

También los corredores de seguros, las sociedades de correduría de seguros y las personas mediadoras de seguros residentes o domiciliadas en otros Estados del Espacio Económico Europeo

que ejerzan en España en régimen de derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios, deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones, salvo que encomienden la atención y resolución de la totalidad de las quejas y reclamaciones que reciban a la figura del Defensor del Cliente.

2) Gestión de la reclamación ante los servicios administrativos de reclamaciones.

Concluida la reclamación ante el departamento de atención al cliente o ante el Defensor del Cliente de la entidad sin una solución satisfactoria o transcurridos dos meses desde su presentación sin obtener respuesta, se podrá presentar reclamación administrativa, indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones de los organismos reguladores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones), con independencia de su contenido.

La reclamación o queja, podrá presentarse en soporte papel o por medios electrónicos, a través de los registros habilitados a tal efecto en las tres entidades, pudiéndose efectuar conforme al formulario desarrollado por los servicios de reclamaciones. En cualquier caso, la utilización por parte de las personas usuarias de los servicios financieros o de seguros de los servicios de reclamaciones se entiende sin perjuicio del acceso a otros sistemas de tutela y resolución de conflictos, en especial, de los dispuestos en la normativa arbitral y de consumo.

LAS RECLAMACIONES O QUEJAS DEBERÁN CONTENER:

- Los datos identificativos de la persona reclamante, nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.
- La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la reclamación o queja.
- El motivo de la reclamación o queja que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, haciendo constar expresamente que aquélla no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrán alegarse hechos distintos de los aducidos en la reclamación o queja previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o participe de la entidad contra la que se reclame, con excepción de los hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.
- La acreditación documental de que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante el departamento o servicio de atención a la clientela o, en su caso, persona defensora de la clientela o participe sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.
- Lugar, fecha y firma.
- Cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas con motivo de la reclamación o queja, sin perjuicio de que el servicio de reclamaciones recabe de la entidad reclamada la documentación que deba obrar en su poder en relación con aquéllas.



ADICAE - ANDALUCÍA

AVENIDA MARQUÉS DE PICKMAN, Nº 15, 1º OFICINA 1
(SEVILLA) C.P. 41005
Tfno: 954652434 Fax: 954709300
coordinacionandalucia@adicae.net

SEDES DE ANDALUCÍA

ADICAE – SEVILLA

AVENIDA MARQUÉS DE PICKMAN, Nº 15, 1º OFICINA 1
(SEVILLA) C.P. 41005
Tfno: 954652434 Fax: 954709300
coordinacionandalucia@adicae.net

ADICAE - MÁLAGA

CALLE SALITRE, Nº 11, PLANTA 3º DESPACHO 9-10
(MÁLAGA) C.P. 29002
Tfno: 952352423
malaga@adicae.net

ADICAE - GRANADA

PLAZA DEL CAMPILLO, Nº 2, 1º G, EDIFICIO MACIA
(GRANADA) C.P. 18009
Tfno: 958229680
granada@adicae.net

ADICAE - CÓRDOBA

CALLE MARÍA CRISTINA, Nº 13,
CENTRO DE NEGOCIOS, OFICINA 107
(CÓRDOBA) C.P. 14002
Tfno: 957472864
cordoba@adicae.net

ADICAE - CÁDIZ

CALLE BARBATE nº 62 (TRIPLICADO) 1º D
(CÁDIZ) C.P. 11012
Tfno: 956075541
cadiz@adicae.net

ADICAE - JAÉN

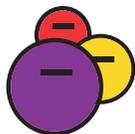
CALLE SANTO REINO Nº 4, 2º C
(JAÉN) C.P. 23003
(FRENTE A BIBLIOTECA PÚBLICA DE JAÉN)
Tfno: 953822657
jaen@adicae.net

ADICAE - HUELVA

CALLE ALFONSO XIII, Nº 5, BAJO - A
(HUELVA) C.P. 21002
Tfno: 959280517
huelva@adicae.net

ADICAE - ALMERÍA

CALLE CALLE LUIS DE BAEZA
(JUNTO A LA BOLA AZUL), Nº 4
ESPACIO ATENEO
(ALMERÍA) C.P. 04009
Tfno: 950106484 - 609783281
almeria@adicae.net



ADICAE ANDALUCÍA
Consumidores críticos, responsables y solidarios

Depósito Legal: SE 2235 - 2017

Su contenido es responsabilidad
exclusiva de la Asociación.