

NOTA INFORMATIVA

Madrid, 29 de octubre de 2007

Banco de España, CNMV, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones e Instituto Nacional de Consumo lanzan una acción conjunta para explicar a los usuarios cómo presentar sus quejas y reclamaciones

Los organismos supervisores de servicios financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores -CNMV- y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones –DGSFP-), junto al Instituto Nacional de Consumo -INC-, han lanzado una iniciativa conjunta para informar a los usuarios sobre cómo deben actuar para presentar sus quejas y reclamaciones cuando consideren que han sido vulnerados sus derechos por una entidad financiera. Con este objetivo, han editado un folleto informativo en el que se explica ante quién y cómo se puede reclamar, las fases del procedimiento de reclamación y los efectos de la resolución que se emite al final de este proceso.

El folleto, cuya tirada inicial es de 100.000 unidades, se distribuirá, principalmente, a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor –OMIC-, intermediarios financieros, Comisión Nacional del Mercado Valores, Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones y red de sucursales del Banco de España. Incluye además un formulario recortable que, una vez cumplimentado, permite la presentación formal de la reclamación o queja, que se hará llegar a la instancia pertinente.

La publicación informa además sobre qué organismo es competente en cada caso para tramitar la queja o reclamación: el Banco de España si la incidencia está relacionada con productos o servicios bancarios, la CNMV si el problema surge con un producto o servicio de inversión (sea el intermediario una empresa de servicios de inversión o una entidad de crédito), o la DGSFP si es una cuestión que tiene que ver con contratos de seguros y planes de pensiones. La reclamación se podrá presentar indistintamente ante cualquiera de los tres organismos, sucursal del Banco de España u Oficina de Información al Consumidor, que se encargarán de hacerla llegar al supervisor encargado de su resolución, si bien esta será más rápida si se remite directamente al que sea competente en cada caso.

El documento detalla igualmente el contenido y documentación mínima que debe acompañar a la queja o reclamación (motivo concreto de la misma, datos personales del reclamante, entidad contra la que se dirige, acreditación de haber cumplido el trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad) y las posibles causas para que no pueda ser admitida a trámite. También se explican las fases del procedimiento, cuya duración máxima, con carácter general, será de cuatro meses desde la presentación del escrito. Por último, se recuerda que el informe final con que se concluye el expediente no recoge valoraciones económicas de posibles daños y perjuicios para el usuario ni tiene carácter jurídicamente vinculante para las partes, si bien la entidad reclamada debe informar al supervisor de las actuaciones que ha realizado en caso de que la resolución sea favorable al reclamante.

Por último, el folleto también informa sobre la posibilidad de acudir a los tres supervisores para resolver cualquier duda sobre los productos y servicios financieros. Esta iniciativa obedece al objetivo común de sus promotores de contribuir a la mejora de la protección de los consumidores financieros, uno de cuyos elementos esenciales es la existencia de sistemas ágiles y eficientes de canalización de consultas, quejas y reclamaciones. Para que dichos sistemas sean realmente útiles es necesario que los ciudadanos conozcan su existencia y cómo pueden acceder a ellos en caso necesario.

El reclamante hace constar que las cuestiones planteadas en la reclamación no han sido objeto de litigio o impugnación ante los tribunales de justicia, ni se encuentran pendientes de resolución por parte de un órgano administrativo, arbitral o judicial. (Márquese con una X)

Lugar, fecha y firma:

En _____, a _____ de _____ de _____

Firma Reclamante

Firma Representante

Motivo de la reclamación

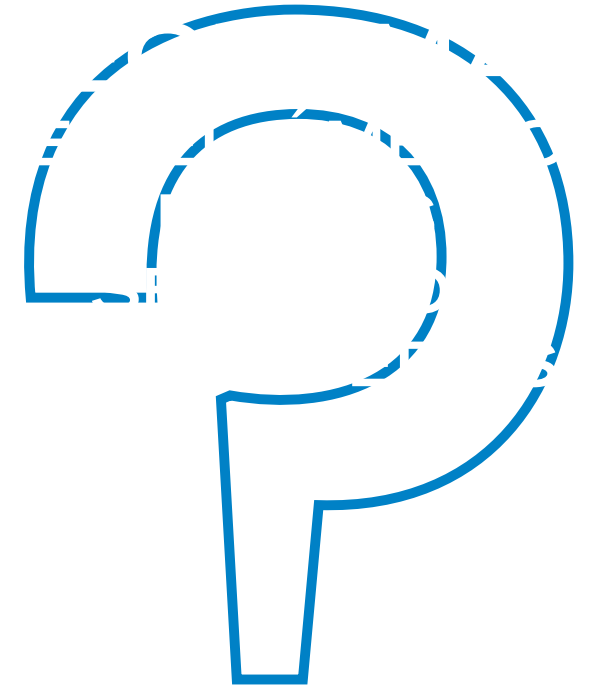
(Descripción clara y concisa de los hechos que motivan la reclamación, concretando qué es lo que solicita)

PUEDE ADJUNTAR LAS HOJAS ADICIONALES
QUE RESULTEN NECESARIAS



Consultas
y contacto

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema



¹Le informamos de que los datos contenidos en su escrito van a ser almacenados en un fichero automatizado, al objeto de gestionar su tramitación, limitándose la cesión de estos datos para tal finalidad a la entidad o entidades supervisadas por Banco de España / CNMV / Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, implicadas en los hechos objeto de su reclamación. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos, previstos en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de carácter personal, usted podrá remitir a tal efecto carta dirigida a cualquiera de los mencionados organismos supervisores.

¿Ante quién se puede reclamar?

Con independencia de quién sea la entidad intermediaria, es la naturaleza del producto o servicio la que determina el supervisor competente para atender las quejas y reclamaciones planteadas:

■ **Banco de España (BE):** incidencias en relación con productos y servicios bancarios (depósitos, préstamos personales, hipotecas, etc.) comercializados por entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito, sucursales en España de entidades de crédito extranjeras) y otras cuestiones que deriven de la actuación de las sociedades de tasación o de los establecimientos de cambio de moneda (autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros o gestión de transferencias en el exterior).

■ **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV):** incidencias en relación con productos o servicios de inversión (ofertas públicas de venta de valores, fondos de inversión, operativa en los mercados de valores, etc.), con independencia de que el intermediario sea una empresa de servicios de inversión (ESI) o una entidad de crédito (habitualmente bancos y cajas de ahorros).

■ **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP):** cuestiones relacionadas con contratos de seguros y planes de pensiones que deriven de la actuación de entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros (incluidas las entidades de crédito cuando actúen como comercializadoras de estos productos).

Para facilitar el acceso de los ciudadanos, se puede presentar la reclamación ante cualquiera de estos tres organismos. Sin embargo, se tramitará con mayor rapidez si se remite directamente al que resulte competente.

Cómo presentar una reclamación

Las quejas y reclamaciones se presentarán por escrito, con los siguientes contenidos mínimos:

- 1 Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI o CIF y representación en caso de haberla).

- 2 Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas o departamentos implicados.

- 3 Motivo concreto de la queja o reclamación, expresado de forma clara.

- 4 Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad (los intermediarios financieros están obligados a poner a disposición del público la información sobre la existencia y funcionamiento de estos servicios).

- 5 Lugar, fecha y firma.

Asimismo es conveniente incluir copia de los documentos relevantes que puedan acreditar los aspectos planteados.

Puede reclamar el interesado o un representante debidamente acreditado. También están legitimadas las asociaciones que representen intereses colectivos o individuales, cuando se encuentren legalmente habilitadas para ejercer la representación.

Posibles causas para no admitir una reclamación

En ocasiones no es posible admitir a trámite una reclamación, por alguno de los siguientes motivos:

■ La omisión de datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, como la identificación o el domicilio.

■ Que no sea posible determinar con suficiente claridad los motivos concretos que originan la reclamación.

■ Que no se haya reclamado previamente ante la entidad cuya conducta se cuestiona. La normativa establece que antes de recurrir a los organismos supervisores, es obligatorio acudir a los Servicios de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de las entidades. Sólo cuando no se ha obtenido respuesta en el plazo de dos meses, o si ésta no resulta satisfactoria, puede acudir a los Servicios de Reclamaciones del BE, la CNMV o la DGSFP.

■ Que la cuestión ya esté siendo tratada en alguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial, o que haya sido resuelta previamente por el Servicio de Reclamaciones competente.

■ Cuando la materia en que se base la reclamación no sea competencia de ninguno de los tres organismos supervisores.

Fases del procedimiento de resolución de reclamaciones

- 1 La apertura del expediente se comunica al reclamante en un plazo máximo de 10 días hábiles.

- 2 Al mismo tiempo, la queja o reclamación se traslada a la entidad reclamada para que presente las alegaciones y la documentación que estime oportunas, en un plazo de 15 días hábiles.

- 3 Durante la tramitación de la queja o reclamación el procedimiento puede finalizar por desistimiento del interesado, por allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante o porque ambas partes alcancen un acuerdo.

- 4 Con carácter general, el plazo máximo para la resolución del expediente es de 4 meses desde la fecha de presentación del escrito de reclamación, salvo que concurran circunstancias que deberán ser debidamente explicadas en el informe final.

Efectos del informe del Servicio de Reclamaciones

El expediente concluye con la emisión de un informe que debe contener conclusiones claras, precisas y motivadas sobre la conducta seguida por la entidad en el caso planteado. Este informe:

■ No tiene la consideración de acto administrativo, por lo que no puede ser objeto de recurso ante órganos administrativos o judiciales.

■ No recoge valoraciones económicas sobre los posibles daños y perjuicios ocasionados a los usuarios de los servicios financieros, ya que sólo los tribunales de justicia pueden reconocer este tipo de solicitudes.

■ Tiene únicamente carácter informativo y no vinculante para las partes. No obstante, la entidad debe informar al supervisor de las actuaciones realizadas en relación con las reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante.

Presentación de una QUEJA/RECLAMACIÓN¹

Datos identificativos del reclamante:

Nombre _____
Apellidos _____
Razón social _____
 DNI Pasaporte CIF: Nº _____
Nacionalidad _____
Municipio _____
Provincia _____ Código Postal _____

Representante (*)

Nombre _____
Apellidos _____
 DNI Pasaporte CIF: Nº _____
Nacionalidad _____

(*) En los supuestos en que se actúe por representación, el reclamante representado deberá firmar este impreso o en su defecto aportar documentación que acredite la representación.

Domicilio a efectos de notificaciones:

Nombre y apellidos o Denominación social _____
Dirección _____
Municipio _____
Provincia _____ Código Postal _____
Teléfono de contacto _____
Correo electrónico _____

Entidad reclamada:

Denominación o razón social de la entidad _____

Oficina/sucursal donde se hayan producido los hechos objeto de la reclamación _____

Documentación que debe aportarse:

■ Documento acreditativo de una de las siguientes situaciones:
- Documento acreditativo de que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, Defensor del Cliente de la entidad reclamada sin que haya sido resuelta (justificante de remisión, copia del acuse de recibo, copia del escrito sellado entregado a la entidad...).

- Documento acreditativo de que ha sido denegada la admisión o de que la petición se ha desestimado total o parcialmente (copia del escrito de respuesta del Servicio de Atención al Cliente y/o Defensor del Cliente).

■ Documentación acreditativa de los hechos (copia de cuantos documentos se consideren convenientes o necesarios para la resolución de las cuestiones suscitadas).