

Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España.

1. Preámbulo	2
2. Objeto y ámbito de aplicación	3
3. Principios básicos	4
3.1. El SAC como función de control.....	4
3.2. Independencia orgánica y funcional	4
4. Composición y funcionamiento de los SAC.....	6
4.1. Proceso de nombramiento, cese y renovación del titular del SAC.....	6
4.2. Personal adscrito al SAC y planes de formación	7
4.3. Externalización del servicio de atención al cliente	7
4.4. Política de conflictos de interés	8
4.5. Política de remuneración	9
4.6. Planes de acción	9
4.7. Reglamento de funcionamiento	9
5. Tramitación de quejas y reclamaciones	11
5.1. Canales de recepción de quejas y reclamaciones	11
5.2. Control y registro.....	12
5.3. Instancias de resolución	13
5.4. Criterios y plazos de resolución	13
6. Mecanismos de comunicación y control	14
6.1. Canales de comunicación.....	14
6.2. Informes elaborados por el SAC	14
6.3. Revisión independiente por parte de la auditoría interna.....	15
6.4. Seguimiento y control de quejas y reclamaciones.....	16

1. Preámbulo

La protección del cliente financiero es un elemento imprescindible para preservar la confianza y promover la estabilidad del sistema financiero y un objetivo fundamental del Banco de España en el cumplimiento de sus funciones.

La función de supervisión en materia de conducta de entidades y transparencia informativa y, en general, de aquellas que, como el funcionamiento de los servicios de atención al cliente, están relacionadas con la protección de la clientela, son desarrolladas, en el seno del Banco de España, desde el 1 de octubre de 2014, por el Departamento de Conducta de Entidades.

En el desarrollo de esta labor, el Banco de España ha ido profundizando en el análisis del funcionamiento y la organización de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas (en adelante, SAC), identificando en este proceso las mejores prácticas existentes en este ámbito.

Los principios y criterios recogidos en esta guía se han definido teniendo en cuenta la normativa nacional aplicable y se han inspirado en las guías supervisoras adoptadas por el Banco de España en esta materia, en particular las directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores y bancario del Comité Mixto de las Autoridades Europeas de Supervisión¹ y las directrices de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) sobre gobierno interno².

La guía ha sido elaborada por el Banco de España en virtud de las habilitaciones normativas que se detallan a continuación, relativas a su competencia para elaborar guías técnicas, dirigidas a las entidades y grupos supervisados, indicando los criterios, prácticas, metodologías o procedimientos que considera adecuados para el cumplimiento de la normativa de supervisión:

- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (en adelante, la Ley 10/2014), en su artículo 54.
- Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, en su artículo 20,1.
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, en su artículo 26.1.
- Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, sobre el régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación, en su artículo 15.1 sobre competencias de supervisión de estas entidades.
- Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en su artículo 6, sobre competencias de supervisión de estas entidades.
- Expresamente se establece la aplicación del contenido de esta guía a los establecimientos financieros de crédito en virtud de lo establecido en el artículo 33.2 del Real Decreto 309/2020, de 11 de febrero, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito.

¹ JC 2018 35, de 4 octubre 2018.

² EBA/GL/2017/11.

2. Objeto y ámbito de aplicación

La presente guía está dirigida a las entidades supervisadas por el Banco de España sujetas a 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 (en adelante, Orden ECO/734/2004). En concreto, la guía identifica las mejores prácticas recomendadas en el ámbito de la organización y funcionamiento de los SAC de las siguientes entidades:

- a) Las entidades de crédito.
- b) Los establecimientos financieros de crédito.
- c) Las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- d) Las entidades de dinero electrónico.
- e) Las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.

La guía también se dirige, en aquellos aspectos que les resulten aplicables conforme a lo dispuesto en la disposición adicional segunda de la Orden ECO/734/2004, a las sociedades de tasación y a los establecimientos de cambio autorizados para realizar operaciones de venta de moneda extranjera.

Cualquier referencia en la guía a «la entidad» o «las entidades» se entenderá hecha a todos los tipos de entidades anteriores, salvo que del contenido de la guía se desprenda claramente otro sentido.

Los criterios que se recogen en esta guía deben ser utilizados para valorar el desempeño por los SAC de sus dos principales funciones, por un lado, la función de tramitación de quejas y reclamaciones de la clientela, que sin duda es la más evidente e inmediata que desempeñan, y por otro, la función de control, mucho más estratégica, e independiente, como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de problemas derivados de la comercialización de productos o servicios y/o de la relación de las entidades con sus clientes.

Las entidades deberán aplicar los principios y criterios contenidos en esta guía con arreglo a criterios de proporcionalidad, en función de su tamaño y la naturaleza, escala y complejidad de sus actividades. A estos efectos, se tendrán en cuenta al menos los siguientes parámetros:

- Las actividades y los servicios autorizados a la entidad.
- El tamaño, en términos del importe total del balance y/o del volumen de operaciones de la entidad.
- Los canales de distribución empleados.
- El número de quejas y reclamaciones recibidas en cualquier instancia.
- El tipo de clientes (consumidores, autónomos, pymes u otros).

3. Principios básicos

3.1. El SAC como función de control

- 3.1.1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 4 de la Orden ECO/734/2004, las entidades deberán disponer de un departamento o SAC que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.
- 3.1.2. Pero, además, la Orden ECO/734/2004 atribuye al SAC una función de control como sujeto conocedor de las fuentes de insatisfacción de la clientela. Esta función debería ubicarse, en el marco del modelo de las «tres líneas de defensa»³, como segunda «línea defensiva», es decir, formando parte del conjunto de unidades encargadas de garantizar el control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, el cumplimiento de las leyes, normativas y requisitos de los supervisores, así como el de las políticas y procedimientos internos de la entidad.
- 3.1.3. En el ejercicio de sus funciones, los SAC evalúan la actuación de las áreas comerciales y operativas en su relación con la clientela cuando media una reclamación o queja. Adicionalmente, se espera que analicen de forma continua los datos sobre la gestión de quejas y reclamaciones con objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos, y los posibles riesgos jurídicos, operacionales y de conducta, entre otros, dando debida cuenta de los resultados de tal análisis a su órgano de administración.
- 3.1.4. En este sentido, los SAC constituyen, gracias a la importantísima fuente de información relevante que gestionan, un mecanismo de alerta temprana de problemas derivados de la comercialización de productos o servicios y/o de la relación de las entidades con sus clientes, que necesariamente debería ser tomado en consideración por la entidad para seleccionar y adoptar las medidas precisas que permitan la corrección de tales problemas o su evitación antes de que aparezcan.

3.2. Independencia orgánica y funcional

- 3.2.1. El artículo 6 de la Orden ECO/734/2004 señala que «Las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el departamento o servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquel tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés».

³ Este modelo establece que una entidad debe contar con procesos eficaces de gestión de riesgos, a través de una primera «línea defensiva». Como segunda «línea defensiva» se requiere un marco de control interno con sistemas que garanticen el control adecuado de estos, y una tercera «línea defensiva», desarrollada por la función de auditoría interna, que realiza una revisión independiente de las dos primeras «líneas defensivas».

- 3.2.2. Asimismo, a tenor de lo dispuesto en el artículo 5 de la Orden ECO/734/2004, el titular o responsable del SAC debe disponer de la imprescindible honorabilidad comercial y profesional, y conocimiento y experiencia adecuados. En este sentido, también se espera que cuente con la autoridad y peso institucional necesarios para adoptar sus decisiones de manera independiente, impidiendo que las unidades de negocio o servicios operativos interfieran en la gestión y resolución de reclamaciones, contando con capacidad para elevar propuestas al órgano de administración y, en general, disponiendo de acceso fluido a dicho órgano.
- 3.2.3. Corresponde a la entidad determinar la concreta ubicación y dependencia orgánica del SAC dentro de su estructura, de manera que quede garantizado que su titular pueda actuar, en el ejercicio de sus funciones, con plena autonomía respecto de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización.
- 3.2.4. En este sentido, con la finalidad de que dicha autonomía se vea favorecida, las entidades pueden optar por hacer depender orgánicamente al SAC de un modo directo del máximo órgano de administración de la entidad, o por fijar su dependencia orgánica de comités u órganos de carácter transversal que sean ajenos a la gestión del negocio de la entidad. En todo caso, deberían adoptarse las medidas precisas encaminadas a garantizar su independencia funcional con respecto al resto de las unidades operativas de la entidad.
- 3.2.5. En definitiva, se trata de que el SAC esté jerárquica y organizativamente separado de los servicios que adoptaron o influyeron en las decisiones o actos impugnados por los clientes. En este sentido, resulta conveniente que los superiores jerárquicos del titular del SAC dependan de órganos que ostenten únicamente funciones relativas a los ámbitos de control o supervisión. En consecuencia, la línea jerárquica del SAC no debería participar, ni su labor verse interferida, en el desempeño de funciones que involucren responsabilidades operativas o de gestión de las líneas o áreas de negocio de la entidad.
- 3.2.6. En cuanto a la determinación de si el SAC de la entidad debe estar constituido como un departamento o unidad organizativa independiente y exclusiva o si este puede quedar integrado en un departamento que desarrolle otras funciones, la entidad puede acomodar su decisión a su tamaño y la complejidad de sus actividades, siempre que, cualquiera que sea la opción adoptada, permita ofrecer un servicio ágil y eficaz en la resolución de quejas y reclamaciones de sus clientes, sin que se vea comprometida la función de control e independencia del SAC.

En el caso de que se integre en un departamento que desempeñe otras funciones, éstas no deberían estar relacionadas con la actividad comercial u operativa de la entidad.

4. Composición y funcionamiento de los SAC

4.1. Proceso de nombramiento, cese y renovación del titular del SAC

4.1.1. Conforme al artículo 5 de la Orden ECO/734/2004, el titular del SAC debe ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, además de contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Además, con el fin de fijar la responsabilidad del proceso de nombramiento al más alto nivel, la Orden ECO/734/2004 establece el requisito de que tales titulares sean designados por el órgano de administración⁴ de la entidad.

4.1.2. El titular del SAC de las entidades (conforme se han definido en el apartado 2 de esta guía) que realicen actividades sujetas a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (en adelante, Ley 5/2019) y su normativa de desarrollo, debería contar con los conocimientos y las competencias mínimas aplicables al personal al servicio del prestamista de crédito inmobiliario, de conformidad con lo previsto en dicha Ley.

A este respecto, estas entidades podrán decidir si el titular del SAC debe acreditar la formación a que se refiere el artículo 32 ter y siguientes de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, tras las modificaciones incorporadas por la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril. Se considera en todo caso conveniente que, los titulares de los SAC constituidos como un departamento o unidad organizativa independiente y exclusiva cuenten con la citada acreditación.

4.1.3. No existen prescripciones normativas respecto a la concreta unidad u órgano de la entidad que debe efectuar la selección y evaluación de los candidatos a titular del SAC a efectos de proponer al órgano de administración el nombramiento definitivo (o la renovación o cese en el caso de los ya ejercientes). Sin embargo, es importante que las entidades establezcan unidades y procedimientos internos adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación de los responsables de las funciones de control interno, entre los que cabe incluir a los titulares de los SAC. En el caso de que la entidad cuente con un comité de nombramientos, resulta conveniente que la propuesta de nombramiento, renovación o cese del titular del SAC sea realizada por éste.

4.1.4. A este respecto, las entidades deberían contar no solo con unos procedimientos de designación del titular del SAC que garanticen que este dispone de la necesaria honorabilidad comercial y profesional y de los conocimientos y experiencia adecuados, sino también con unos procesos

⁴ Toda referencia en la guía al «órgano de administración» se entenderá hecha al consejo de administración u órgano equivalente de la entidad, o la dirección general, en el caso de sucursales de entidades extranjeras u otros sujetos registrados en el Banco de España.

documentados de renovación y cese del cargo que salvaguarden las garantías anteriores y preserven la toma de decisiones de forma autónoma.

4.2. Personal adscrito al SAC y planes de formación

4.2.1. De acuerdo a lo establecido en el artículo 6.2 de la Orden ECO/734/2004, la entidad debe asegurarse de que el SAC está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. A este respecto, se espera que los SAC:

- a) Tengan acceso de forma ágil a la información que necesitan.
- b) Cuenten con una dotación de personal adecuada a la complejidad de la entidad y al número de reclamaciones recibidas de forma que les permita resolver las reclamaciones en los plazos exigidos legalmente y con la calidad esperada.
- c) La experiencia del equipo en la tramitación de reclamaciones o en la aplicación de la normativa de transparencia bancaria sea adecuada y esté lo suficientemente equilibrada entre los miembros del equipo.
- d) Cuenten con planes de formación periódicos para mantener actualizados los conocimientos de la plantilla.
- e) Dispongan de herramientas informáticas de prestaciones proporcionales al número de reclamaciones tramitadas, que les permitan una gestión ágil y adecuada de estas.
- f) Dispongan de procesos automatizados que garanticen la eficaz recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, y mitiguen el riesgo de posibles errores humanos.

4.2.2. En relación con los planes de formación, se considera necesario que las entidades establezcan y apliquen políticas y procedimientos que aseguren el conocimiento, por parte de los empleados adscritos al SAC, de la normativa aplicable, en general, y las normas de transparencia y protección al cliente, en particular; de los criterios de buenas prácticas mantenidos por los supervisores en la resolución de reclamaciones; de las guías supervisoras en la materia, así como del panorama jurisprudencial que incide en su ámbito de actuación.

A este respecto, es deseable que la formación de los empleados adscritos al SAC de las entidades que realicen actividades sujetas a la Ley 5/2019, incluya las materias establecidas en dicha ley y su normativa de desarrollo, relativas a los conocimientos y las competencias mínimas aplicables al personal al servicio del prestamista de crédito inmobiliario.

4.3. Externalización del servicio de atención al cliente

- 4.3.1. El artículo 4.1 de la Orden ECO/734/2004 establece la obligación de las entidades de disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente. Asimismo, se establece que las entidades que formen parte del mismo grupo económico pueden, si así lo consideran conveniente, disponer de un SAC único para todo el grupo. En tal caso, habría de estar ubicado en la estructura de una entidad financiera supervisada.
- 4.3.2. Por lo demás, el Banco de España considera que, salvo por la excepción del grupo de sociedades referida, con carácter general, cada entidad debe tener su propio SAC, y a su titular, como responsable último de dicho servicio, incardinado en su estructura orgánica, evitando, de esta forma, la contingencia de transferir esta responsabilidad a un tercero, que limitara la capacidad de supervisión y control del Banco de España.

En cuanto a la posible externalización de los procesos relacionados con la gestión de las reclamaciones y la tramitación de las resoluciones, en caso de producirse, no debe vaciar de contenido la actividad de la entidad, ni disminuir las capacidades de control interno de la propia entidad y de supervisión del Banco de España.

4.4. Política de conflictos de interés

- 4.4.1. Se considera conveniente que las políticas de identificación y prevención de conflictos de interés de las entidades contemplen específicamente el tratamiento que se ha de otorgar a aquellos casos en que el conflicto de interés afecta al titular del SAC y al personal adscrito a él, y que establezcan un protocolo para la sustitución de las personas sujetas al conflicto, fijando los requisitos de quienes les han de sustituir.
- 4.4.2. Una de las fuentes de tales conflictos de interés puede provenir de la dedicación del titular del SAC a otras tareas o cargos no relacionados con las funciones del SAC. En este sentido, el grado de dedicación del titular del SAC debe ser adecuado, considerando tanto el número de reclamaciones recibidas por la entidad como el resto de los recursos asignados al servicio. En general, para las entidades de mayor tamaño y complejidad se espera una dedicación exclusiva.
- 4.4.3. Por otra parte, aun cuando en determinados casos, justificados por la naturaleza, escala y complejidad de las actividades de la entidad, la persona designada como titular del SAC, o, en general, el personal asignado a dicho servicio, pueda desempeñar otras funciones en la entidad, estas no deben interferir en las funciones del SAC, por lo que no deberán consistir en labores relacionadas con funciones operativas o con el desarrollo de las áreas comerciales.
- 4.4.4. En los supuestos en los que el titular del SAC ejerza simultáneamente otros cargos o funciones con los que, aun resultando ajenos a las áreas de negocio, pudiera verse comprometida la independencia de la labor del SAC,

tal simultaneidad debería evitarse. A modo de ejemplo, ello sucedería si se simultaneara el cargo de titular del SAC con el de responsable de auditoría, ya que el SAC constituye también una función auditable. También pueden surgir ciertos conflictos de interés con el puesto de responsable de la asesoría jurídica, por la función general que este ejerce de defensa de los intereses de la entidad.

En todo caso, la adscripción del departamento del SAC a los departamentos de auditoría o servicio jurídico, solo está justificado atendiendo al menor tamaño o complejidad de las entidades.

4.5. Política de remuneración

- 4.5.1. Se espera que las entidades cuenten con una política de remuneraciones específica aplicable al personal del SAC y su titular. Los métodos utilizados para determinar, en su caso, la remuneración variable, no deben comprometer la objetividad del personal ni su independencia. En este sentido, los parámetros considerados no deben depender, ni estarán vinculados a los objetivos y el desempeño de las unidades de negocio que supervisan, ni a otras circunstancias que puedan generar conflictos de interés. El órgano o cargo que fije los objetivos del SAC y evalúe su desempeño no debería ser responsable de gestionar unidades de negocio.

4.6. Planes de acción

- 4.6.1. Se espera que las entidades cuenten con planes de acción adecuados (anuales y/o plurianuales) que especifiquen los objetivos, plazos y estimaciones de recursos técnicos y humanos necesarios para el SAC, con el fin de garantizar su capacidad para operar de forma continuada y eficaz. El órgano de administración o comisión delegada al efecto, realizará un seguimiento y revisará periódicamente la ejecución y cumplimiento de dichos planes.
- 4.6.2. Como ejemplo de los objetivos a incluir en el plan de acción se recogen: i) la reducción del número de reclamaciones y quejas totales recibidas por la entidad en cualquier instancia; ii) la reducción del número de reclamaciones y quejas tramitadas por el SAC; iii) la reducción del plazo medio de resolución, y iv) el aumento de la satisfacción del cliente en el proceso de tramitación de su reclamación.

4.7. Reglamento de funcionamiento

- 4.7.1. De acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, cada entidad o grupo debe contar con un Reglamento para la Defensa del Cliente que regule la actividad del SAC, aprobado por el órgano de administración.

Excepcionalmente y cuando resulte conveniente para agilizar su trámite, se podrá delegar en otro órgano o persona designada dentro de la

organización, la facultad para modificar el Reglamento e incorporar, en nombre del órgano de administración, las indicaciones que al mismo haya formulado la autoridad competente, o las adaptaciones a la normativa en vigor, debiendo el delegado dar cuenta de su actuación al órgano de administración en la siguiente sesión que se celebre.

El Reglamento debe contener la política general de la entidad respecto a la recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, además de reflejar el contenido mínimo recogido en el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004.

- 4.7.2. En relación con los plazos previstos en el Reglamento para la admisión de reclamaciones, se considera mejor práctica aquella que no limita la presentación de las reclamaciones al plazo de dos años desde que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación establecidos en la Orden ECO/734/2004. A este respecto, se considera adecuado el plazo de, al menos, cinco años a contar desde la fecha en que se produjeron los hechos reclamados.
- 4.7.3. Adicionalmente, se espera que las entidades elaboren y aprueben normas internas que recojan las instrucciones generales y operativas que deben seguir las oficinas y los propios SAC para asegurar que los procesos de registro, traslado, gestión y contestación de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios a través de los diferentes canales habilitados al efecto, se efectúan adecuadamente, dentro de los plazos impuestos normativamente o asumidos por la entidad.
- 4.7.4. El artículo 9 de la Orden ECO/734/2004 establece la obligación de las entidades de asegurar que el Reglamento de funcionamiento está en todas las oficinas abiertas al público a disposición de sus clientes. No obstante, también es recomendable que la política general de gestión de quejas y reclamaciones y, en particular, el Reglamento, estén accesibles para todos los empleados de la entidad, o al menos para todos los que presten servicio en unidades de negocio o desempeñen un puesto en la entidad, en el que pudiera resultar necesario tal conocimiento.
- 4.7.5. Por otro lado, aunque la obligación recogida en el artículo 9 de la Orden ECO/734/2004 de mantener también disponible el Reglamento en los sitios web de las entidades está limitada a aquellos casos en que estas realicen contratación por medios telemáticos, es conveniente que la disponibilidad por dicha vía se produzca en todos los casos, aun cuando las entidades no realicen contratos a distancia.
- 4.7.6. En todo caso, cualquiera que sea el formato o canal de puesta a disposición del cliente de esta información, deberían adoptarse medidas para que tal acceso resulte fácil y rápido, procurando, en los casos de inclusión en páginas de intranet o Internet, ubicar la misma en un lugar destacado, con una ruta de acceso clara y un número de pasos o pantallas intermedias

reducido, y verificando de forma periódica el mantenimiento de los citados términos de accesibilidad.

- 4.7.7. Debe tenerse en cuenta que la puesta a disposición del Reglamento en las páginas web no exime a las entidades del deber general de ofrecer a la clientela información precisa sobre las vías para contactar con el SAC conforme a lo recogido en el Reglamento, sobre el modo de presentar las quejas y reclamaciones, los plazos y la tramitación general de estas, y sobre la posibilidad del reclamante de acudir a la autoridad competente en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento o en caso de que transcurra el plazo de resolución del SAC sin que éste resuelva, por cualquier otro medio puesto a su disposición (folletos, información precontractual y documentación contractual).
- 4.7.8. En caso de que la entidad desarrolle asimismo otras actividades no sujetas⁵ a la normativa de ordenación y disciplina, resulta conveniente que se advierta de esta circunstancia en el Reglamento.

5. Tramitación de quejas y reclamaciones

5.1. Canales de recepción de quejas y reclamaciones

- 5.1.1. El artículo 11 de la Orden ECO/734/2004 establece que la presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. A este respecto, la presentación de quejas y reclamaciones debe poder efectuarse en cualesquiera de los establecimientos abiertos al público, aunque no sea la oficina del cliente, y con independencia de que dichas quejas o reclamaciones vayan referidas a una operativa efectuada en otra oficina. En todo caso, las entidades deben habilitar una dirección de correo electrónico identificativa del SAC para la presentación de quejas y reclamaciones por parte de sus clientes.
- 5.1.2. Asimismo, es recomendable que las entidades tengan a disposición de sus clientes, en soporte papel y electrónico, formularios predispuestos para la presentación de quejas o reclamaciones ante el SAC, cuyo diseño requiera la información mínima exigida en el artículo 11.2 de la Orden ECO/734/2004. Ello, sin embargo, no debe suponer obstáculo alguno para que se admitan las quejas o reclamaciones en cualquier otro formato que reúnan los requisitos exigidos normativamente.

⁵ Entre las que se incluyen, sin ánimo de exhaustividad, los recogidos en el apartado k del artículo 4 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, relativo a los servicios basados en instrumentos de pago específicos que solo se pueden utilizar de forma limitada.

- 5.1.3. Además, se considera necesario que las entidades informen claramente a los clientes de los canales concretos que han sido habilitados como vías para la presentación oficial de quejas y reclamaciones con sujeción a la Orden ECO/734/2004. Se espera que los canales de contacto con el SAC estén publicados de forma destacada en su página web, y unificados en un mismo apartado con una ruta de acceso clara. A este respecto, las entidades deberían contar con información suficiente sobre el volumen y características de las reclamaciones presentadas por cada una de estas vías habilitadas al afecto.
- 5.1.4. En todo caso, con independencia de los canales habilitados, la entidad debe asegurar el acuse de recibo de la queja o reclamación por escrito al usuario, en papel o en cualquier otro soporte duradero, entendido este último como todo instrumento que permita al cliente almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que posibilite la reproducción sin cambios de la información almacenada, permitiendo así dejar constancia de la fecha en que tuvo lugar la presentación de la queja o reclamación y de su traslado, en su caso, al SAC.
- 5.1.5. En ningún caso resulta admisible el establecimiento de canales alternativos de recepción de quejas y reclamaciones que no den cumplimiento a las obligaciones de traslado al SAC de las quejas y reclamaciones que no hubiesen sido resueltas a favor del cliente, y/o que representen un obstáculo para el acceso al sistema oficialmente fijado para la resolución de controversias de la entidad.

5.2. Control y registro

- 5.2.1. La pluralidad de orígenes y formatos de presentación de quejas y reclamaciones exige que las entidades establezcan controles para asegurar que dichas quejas y reclamaciones no solo se registran adecuadamente, sino que se trasladan, cuando proceda y dentro de los plazos que la entidad establezca al efecto, a la unidad encargada de su resolución, para que se resuelvan dentro del plazo máximo fijado normativamente.
- 5.2.2. En línea con lo anterior, las entidades deberían contar con un registro centralizado de reclamaciones recibidas que permita una gestión integral de las mismas, unifique el tratamiento de las reclamaciones recibidas por cualquier vía y permita que el SAC tenga conocimiento de todas las reclamaciones presentadas en la entidad, incluidas las resueltas directamente en las oficinas, así como las tramitadas, en su caso, por la sucursal.
- 5.2.3. A este respecto, se espera que la política general de la entidad respecto a la recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones contemple las distintas formas o soportes habilitados para que sus clientes puedan

presentar quejas y reclamaciones, así como las instancias fijadas para recibirlas, el procedimiento establecido para registrarlas y acusar recibo, los plazos definidos internamente para su traslado a la instancia competente para su resolución y los mecanismos de control para asegurar el buen funcionamiento de los procedimientos, evitando incidencias tales como extravíos, faltas, omisiones o retrasos en los plazos antes indicados.

5.3. Instancias de resolución

- 5.3.1. Cuando la entidad, por razones estratégicas relacionadas con la descentralización de la función de gestión de quejas y reclamaciones, tuviera establecidas diferentes instancias de resolución, se espera que se definan claramente los umbrales y materias de competencia de cada una de ellas, así como los criterios de resolución, con el objeto de que se apliquen de forma uniforme y predeterminada en la organización.
- 5.3.2. No obstante, tal descentralización en ningún caso debería derivar en el incumplimiento de la obligación de remitir al SAC aquellas reclamaciones resueltas de forma desfavorable para el cliente, como tampoco puede suponer la pérdida por parte del SAC de la visión de conjunto del funcionamiento de la gestión global de las reclamaciones en la entidad.
- 5.3.3. Específicamente, al ser las oficinas comerciales la forma más directa y de más fácil acceso para los clientes, las entidades deberían establecer un procedimiento que determine las facultades de aquellas en la resolución directa de quejas y reclamaciones, incluyendo en dicho procedimiento el traslado al SAC de la información relacionada con las quejas y reclamaciones tratadas, incluidas las resueltas por la propia sucursal.

5.4. Criterios y plazos de resolución

- 5.4.1. Se espera que las entidades cuenten con un procedimiento adecuado y por escrito para la resolución de quejas y reclamaciones. El documento debe contener criterios uniformes y predeterminados aplicables a la resolución de las quejas y reclamaciones que se reciban en la entidad, el modo en que se divulgan y la periodicidad en su revisión y actualización, que permita controlar ordenadamente posibles cambios normativos o su evolución.
- 5.4.2. Asimismo, las entidades deberían recabar y analizar todos los datos e información relevantes sobre las quejas y reclamaciones y utilizar un lenguaje sencillo y claramente comprensible en sus comunicaciones con los clientes. Se recuerda la necesidad de que las entidades ofrezcan una motivación exhaustiva de su posición en relación con la queja o reclamación, así como de que informen sobre la posibilidad de acudir ante la instancia superior de resolución de conflictos competente.

Adicionalmente, en el caso de que la entidad desarrolle asimismo otras actividades no sujetas a la normativa de ordenación y disciplina, debería advertirse esta circunstancia en la resolución del SAC.

- 5.4.3. Por otro lado, con el objeto de asegurar el cumplimiento de los plazos máximos legalmente establecidos para la resolución de quejas y reclamaciones, se espera que las entidades definan con claridad los plazos máximos de sus procedimientos internos y, en particular, el de traslado al SAC de la información solicitada por este a otras unidades, así como establecer mecanismos que permitan el seguimiento del efectivo cumplimiento de dichos plazos internos y el control de la antigüedad de las reclamaciones.
- 5.4.4. Asimismo, se espera que la entidad realice un adecuado seguimiento de las reclamaciones presentadas por sus clientes ante la autoridad competente y establezca un procedimiento de valoración de las resoluciones con el objeto de incorporar, en su caso, los criterios interpretativos de la normativa y de buenas prácticas recogidos en las mismas.

6. Mecanismos de comunicación y control

6.1. Canales de comunicación

- 6.1.1. Las entidades deberían asegurar la existencia de líneas de comunicación claras y directas entre el titular del SAC y el órgano de administración, así como con el resto de unidades de control de la entidad. Los mecanismos de comunicación estarán bien definidos y documentados, y diferenciarán entre aquella información de carácter regular (por ejemplo, informes periódicos) y ocasional, cuando las circunstancias lo requieran, para transmitir alertas, inquietudes, etc.
- 6.1.2. Asimismo resulta conveniente que el titular del SAC participe, con plena independencia, en los comités encargados de la aprobación de nuevos productos o de cambios significativos en los ya existentes, bien de forma directa o que se incorpore en el proceso de aprobación la óptica y experiencia del SAC, lo que redundaría en beneficio del diseño de los productos, la mitigación de sus riesgos, su comprensibilidad, la definición de su público objetivo y, en definitiva, el modo en que se debieran comercializar. Concretamente, es recomendable que se contemple en este proceso el número y tipo de quejas y reclamaciones que un nuevo producto pudiera generar.

6.2. Informes elaborados por el SAC

- 6.2.1. Según dispone el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, los SAC deben presentar ante el órgano de administración, dentro del primer trimestre del

año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. A este respecto, el informe debería ser puesto a disposición del órgano de administración con antelación suficiente a la fecha prevista para su aprobación, de modo que pueda ser debidamente analizado.

- 6.2.2. La Orden ECO/734/2004 regula el contenido mínimo de dicho informe, que debe incluir, entre otros detalles, un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas y de las decisiones dictadas, los criterios generales contenidos en las referidas decisiones y las recomendaciones o sugerencias derivadas de su actuación.

En particular, se espera que el resumen estadístico de las quejas y reclamaciones al que se refiere dicha norma se realice, al menos, de acuerdo con el contenido incluido en el anejo A de esta guía, aplicado en términos proporcionales.

- 6.2.3. En el caso de que varias entidades del mismo grupo tengan un SAC común, se espera que el informe anual contenga, al menos, la información mínima referida a cada una de las entidades individuales, así como que dicha información se someta a la aprobación de sus respectivos órganos de administración.
- 6.2.4. Cabe señalar, que más allá de las obligaciones mínimas que confiere la Orden ECO/734/2004 al informe anual, este se constituye como elemento central de la dación de cuentas de la función de gestión de quejas y reclamaciones al órgano de administración, por lo que, en el supuesto de que las oficinas u otras instancias de la entidad participen en la resolución de reclamaciones, en el marco de la Orden ECO/734/2004 o fuera de ella, la información sobre el volumen y el modo en que se resuelven, también debería formar parte de dicho informe anual.
- 6.2.5. Adicionalmente, se considera necesario que en el informe anual se incluya un seguimiento del grado de implementación de las recomendaciones realizadas por el SAC en informes anuales previos, con el objeto de evaluar la efectividad de las medidas sugeridas en dichos informes.
- 6.2.6. Además del referido informe anual, resulta deseable que las entidades, al menos las de mayor tamaño y complejidad, establezcan procedimientos de información del SAC al órgano de administración frecuentes, variados y completos, que incluyan, por ejemplo, información sobre el número de quejas y reclamaciones presentadas y resueltas ante la autoridad competente sobre las que se ha tomado la decisión de no rectificar y los criterios que sustentaron tal decisión.

6.3. Revisión independiente por parte de la auditoría interna

- 6.3.1. Se espera que el SAC sea objeto de revisión interna independiente, realizado por la función de auditoría interna de la entidad. La auditoría interna debería evaluar el buen funcionamiento y organización del SAC. En particular,

revisará el adecuado registro, traslado y tramitación de las quejas y reclamaciones, así como los mecanismos de comunicación y control, la independencia y la organización y procedimientos del SAC en general.

6.4. Seguimiento y control de quejas y reclamaciones

- 6.4.1. El ámbito al que debe extenderse el proceso de evaluación de quejas y reclamaciones debería contemplar todas las tramitadas en el seno de la entidad, independientemente de la instancia que las haya resuelto.
- 6.4.2. Por otro lado, también resulta conveniente que, como resultado del análisis, no solo se corrijan los procedimientos de la entidad directamente afectados para que no se vuelvan a producir, sino que se indague acerca de si tales causas originarias podrían afectar a su vez a otros procesos o productos, incluidos aquellos para los que no se hayan recibido quejas o reclamaciones directas.
- 6.4.3. En el caso de que varias entidades del grupo tengan un SAC común, se considera preciso que estos mecanismos de seguimiento y control estén definidos para cada una de las entidades adscritas al SAC.