

10 APÉNDICE RELATIVO AL FUNCIONAMIENTO Y A LA NORMATIVA APLICABLE
AL SERVICIO DE RECLAMACIONES

ÍNDICE

10.1 SERVICIO
DE RECLAMACIONES.
INFORMACIÓN GENERAL **297**

10.2 WEB DEL BANCO
DE ESPAÑA. SERVICIO DE
RECLAMACIONES **299**

10.3 NORMATIVA
SOBRE TRANSPARENCIA DE
OPERACIONES Y PROTECCIÓN
DE LA CLIENTELA **300**

10 Apéndice relativo al funcionamiento y a la normativa aplicable al Servicio de Reclamaciones

10.1 Servicio de Reclamaciones. Información general

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España es competente para conocer las quejas, reclamaciones y consultas que formulen los usuarios de servicios financieros en relación con la actividad de las entidades supervisadas por el Banco de España. En general, estas quejas, reclamaciones y consultas están relacionadas con incidencias referidas a productos y servicios bancarios, tales como depósitos, hipotecas, tarjetas, etc.

¿QUÉ ES UNA RECLAMACIÓN?

Es la que presentan los usuarios de servicios financieros al objeto de obtener la restitución de un interés o un derecho, en relación con acciones u omisiones que supongan un perjuicio para el reclamante, por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es la referida al funcionamiento de los servicios financieros como consecuencia de la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su desarrollo.

¿QUÉ ES UNA CONSULTA?

Es la petición de asesoramiento e información sobre cuestiones de interés general relativas a los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela.

También puede tratar sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos, así como sobre los requisitos que la normativa imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características generales de los distintos tipos de procedimiento y órganos competentes para conocerlos.

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN, UNA QUEJA O UNA CONSULTA?

Toda persona, física o jurídica, debidamente acreditada, de cualquier nacionalidad, con capacidad de obrar (mayor de edad o emancipado).

Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses colectivos de los usuarios de los servicios financieros, siempre que afecten a un determinado asociado y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que estos resulten afectados y que las asociaciones u organizaciones estén habilitadas para su defensa y protección.

Las reclamaciones y quejas podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos —siempre que se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica—, debiendo constar:

- 1 La identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI o CIF y representación, en su caso).
- 2 La entidad o entidades contra las que se presenta y las oficinas o departamentos implicados.
- 3 El motivo concreto de la reclamación o queja, expresado de forma clara.
- 4 La acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el servicio de atención o defensor del cliente de la entidad.
- 5 El lugar, la fecha y la firma.

6 Las copias de los documentos que acrediten los hechos planteados.

7 La declaración expresa de que la cuestión no está siendo tratada en ninguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial.

¿POR QUÉ CAUSAS NO SE ADMITE UNA RECLAMACIÓN O QUEJA?

Por omitir datos esenciales necesarios para su tramitación y no subsanables.

Por no concretar los motivos, hechos u operaciones que la originan.

Por haber transcurrido el plazo de extinción de las acciones o de los derechos.

Por no reclamar previamente ante la entidad de que se trate.

Cuando el contenido de la reclamación o queja sea distinto al esgrimido ante el servicio de atención o defensor del cliente de la entidad.

Cuando la cuestión ya esté siendo tratada en algún otro órgano administrativo, arbitral o judicial, o haya sido resuelta previamente por el Servicio de Reclamaciones.

Cuando se trate de asuntos cuya competencia corresponda a otros organismos:

- Relativos a la inclusión del reclamante en un registro de morosos. En este caso, el órgano competente para su resolución es la Agencia Española de Protección de Datos.
- Relacionados con los mercados de valores (compraventa de acciones, suscripción o reembolso de fondos de inversión...), cuya competencia corresponde a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Comercialización de seguros o planes y fondos de pensiones, siendo el organismo competente la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

¿QUÉ FASES TIENE EL PROCEDIMIENTO?

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

A continuación, el expediente se traslada a la entidad reclamada, para que presente las alegaciones y la documentación que estime oportuno en un plazo de 15 días hábiles.

Durante la tramitación del expediente, el reclamante puede desistir y/o la entidad puede aceptar las pretensiones del reclamante.

El plazo establecido, con carácter general, para la resolución del expediente es de cuatro meses desde la fecha de presentación del escrito de reclamación o queja.

¿QUÉ EFECTOS TIENE EL INFORME CON EL QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO?

El expediente concluirá con un informe, que será motivado y deberá contener unas conclusiones claras, en las que se haga constar si la actuación de la entidad ha sido conforme con las normas de transparencia y protección de la clientela y si se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

La entidad reclamada debe manifestar, en el plazo de un mes desde su notificación, la aceptación o no de sus conclusiones y criterios, y justificar, en su caso, haber rectificado la situación del reclamante.

Aunque las entidades no están obligadas a aceptar las conclusiones del informe, en la mayoría de las ocasiones suelen acatarlas.

El informe del Servicio de Reclamaciones no puede entrar a valorar las indemnizaciones por daños y perjuicios. Los jueces y tribunales de justicia son los únicos órganos competentes para atender este tipo de peticiones.

CONSULTAS

Las consultas se contestan en el plazo de un mes desde su presentación y pueden plantearse por correo físico, electrónico o por teléfono, en las siguientes direcciones:

Servicio de Reclamaciones
C/ Alcalá, 48
28014 Madrid (España)
Correo electrónico: ConsultasdeReclamaciones@bde.es
Teléfono: 913 386 530

RECLAMACIONES CONTRA UNA ENTIDAD FINANCIERA DE OTRO ESTADO DE LA UNIÓN EUROPEA Y DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO

El Servicio de Reclamaciones es miembro de FIN-NET, red que canaliza y tramita las reclamaciones y quejas que se presentan contra las entidades financieras de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, pertenecientes a organismos de resolución adheridos a la citada red, facilitando, por tanto, la tramitación de la reclamación de manera eficaz.

El mecanismo que preside el funcionamiento, «sistema más cercano», permite averiguar cuál es el procedimiento de denuncia que interesa e informar sobre el modo de actuación que aplican.

http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm

10.2 Web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones

En el sitio web del Banco de España (www.bde.es) se ofrece información detallada sobre los requisitos y trámites necesarios para efectuar reclamaciones, quejas o consultas, así como sobre las preguntas más frecuentes y los casos más habituales, junto con los criterios utilizados en su resolución.

En primer lugar, se ofrece una *información general* sobre el Servicio de Reclamaciones, sobre sus funciones y su funcionamiento. Se hace referencia a quiénes pueden reclamar, a quiénes pueden ser objeto de reclamación y los motivos que pueden dar lugar a la presentación de una reclamación. Se definen las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y las buenas prácticas y usos bancarios, y los supuestos en los que la competencia corresponde a otras instancias. También se hace referencia a los *requisitos necesarios para poder presentar una reclamación*, las distintas fases del procedimiento y la conclusión y efectos de los informes emitidos. Se indican el trámite previo necesario, la forma y el lugar de presentación, la documentación exigida y un acceso al formulario para plantear la reclamación, queja o consulta.

En el epígrafe de la Oficina Virtual se incluye toda la información necesaria para poder presentar reclamaciones y formular consultas por vía telemática.

Existe un *buzón de sugerencias*, para conocer la opinión de los consumidores e intentar mejorar y ampliar el servicio que se presta de acuerdo con sus manifestaciones, y otro de *consultas*, para resolver por vía telemática, en breve plazo de tiempo, las dudas que surjan en las relaciones entre los usuarios de los servicios financieros y las distintas entidades sometidas a supervisión del Banco de España.

El epígrafe correspondiente a los *criterios* del Servicio de Reclamaciones consiste en una casuística detallada de las resoluciones adoptadas en los informes del Servicio. El objetivo es divulgar entre las partes que intervienen en los mercados financieros (clientes y entidades de crédito) las actuaciones que el Servicio de Reclamaciones considera como buenas prácticas y usos financieros.

Se incluye un acceso a las *publicaciones* realizadas por el Servicio de Reclamaciones; en concreto, a todas las memorias publicadas desde el año 1999, a la normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela, y a los informes trimestrales.

Mediante las *calculadoras* (crédito al consumo y rentabilidad de las imposiciones a plazo fijo), los interesados pueden obtener de forma sencilla la TAE y los intereses de las operaciones citadas, introduciendo una serie de datos básicos.

10.3 Normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela

El texto íntegro de la mayor parte de las disposiciones que se relacionan a continuación puede ser consultado en el sitio web del Banco de España (<http://www.bde.es>) (Servicio de Reclamaciones/Publicaciones, a través la recopilación titulada «Normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela», publicada por el Servicio de Reclamaciones, o Normativa/Base de Datos de Legislación Financiera).

DISPOSICIONES ESTATALES POR ORDEN CRONOLÓGICO

Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo.

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.

Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.

Circular del Banco de España n.º 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda.

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

Orden de 24 de abril de 2003, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.

Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.

Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

Orden de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

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, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia, y por la que se establece determinada normativa tributaria.

OTRAS DISPOSICIONES EMITIDAS
EN EL SEÑO DE LA UNIÓN
EUROPEA Y DOCUMENTOS
DE INTERÉS RELATIVOS
A TRANSPARENCIA
DE OPERACIONES Y
PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA,
POR ORDEN CRONOLÓGICO

Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pago, y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas.

Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990.

Recomendación 97/489/CE, de la Comisión, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos.

Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros.

Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.

Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo.

DISPOSICIONES ORDENADAS
POR MATERIAS

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

a. Comisionados para la defensa
del cliente de servicios financieros

Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

Orden de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

b. Transparencia de las
operaciones y protección de
la clientela, y otra normativa
de protección al consumidor

Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

c. Préstamos hipotecarios

Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.

Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

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, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia, y por la que se establece determinada normativa tributaria.

d. Crédito al consumo

Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo.

Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo.

e. Condiciones generales de la contratación

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

f. Cajeros automáticos

Orden de 24 de abril de 2003, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.

g. Tarjetas y sistemas de pago

Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pago, y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas.

Recomendación 97/489/CE, de la Comisión, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos.

Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990.

Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.

h. Transferencias

Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.

Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.

Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.

i. Pagos transfronterizos Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros.

Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.

j. Titulares de establecimientos de cambio de moneda Circular del Banco de España n.º 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda.