





## ÍNDICE

- 6.1 RELACIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES CON LAS ENTIDADES SOMETIDAS A SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN 273
  - 6.1.1 **A través de los servicios de atención al cliente/defensores del cliente** 273
  - 6.1.2 **A través de las asociaciones profesionales** 275
  
- 6.2 FIN-NET, RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS ENTRE CONSUMIDORES Y PROVEEDORES FINANCIEROS 275
  
- 6.3 ACTUACIONES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL 278
  
- 6.4 SEMINARIOS, JORNADAS Y COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS 279



### 6.1 Relación del Servicio de Reclamaciones con las entidades sometidas a su ámbito de actuación

El Servicio de Reclamaciones, con el objeto de mejorar la protección del usuario de servicios bancarios y en aras de mejorar la gestión y eficacia de las reclamaciones presentadas ante los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de sus entidades, ha continuado implementado diversas actuaciones tendentes a lograr una comunicación fluida entre aquellos y el propio Servicio de Reclamaciones que redunde en beneficio de los reclamantes.

#### 6.1.1 A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/DEFENSORES DEL CLIENTE

Por un lado, con la doble finalidad de dar respuesta a una demanda recurrente por parte de algunos servicios de atención al cliente de las entidades bancarias, así como para fomentar el intercambio de información entre estos y el Servicio de Reclamaciones, durante este ejercicio el Servicio ha implantado un sistema de envío periódico, por vía telemática, de los indicadores de actividad del Servicio, incorporando un cuadro-resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones cada mes. Esta información se elabora con la intención de que resulte de utilidad en el seguimiento del funcionamiento y eficacia de los servicios de atención al cliente de las entidades y en la gestión de las reclamaciones que presentan sus clientes, sirviéndoles de prueba de contraste sobre el efectivo tratamiento de todas las reclamaciones presentadas.

Estos envíos periódicos suelen recoger, asimismo, pautas y orientaciones generales que el Servicio considera oportuno hacer llegar a las entidades por diversos motivos y que, generalmente, responden a criterios de buenas prácticas recogidos en los informes que emite el Servicio, así como en la Memoria anual. La mayor parte de los servicios de atención al cliente se han adherido voluntariamente a este sistema de envíos, que solo requiere la indicación al Servicio de Reclamaciones de una dirección electrónica de referencia.

Por otro lado, el Servicio ha venido manteniendo reuniones regulares con algunos representantes de los servicios de atención al cliente y con los defensores del cliente y tiene intención de mantenerlas con todos los demás, al objeto no solo de tratar incidencias concretas que hubieran podido surgir, sino también de facilitar el conocimiento mutuo y la interacción en el día a día.

Ambas herramientas, comunicaciones y reuniones, han permitido centrar algunos procedimientos y resolver ciertas dudas sobre los criterios del Servicio, como las que se citan a continuación, sin ánimo exhaustivo:

- En diferentes ocasiones el Servicio había venido detectando reclamaciones en las que los servicios de atención al cliente de las entidades habían adoptado decisiones sobre la base de la normativa *de blanqueo de capitales* y comunicaban este extremo al Servicio de Reclamaciones de forma confidencial. A este respecto, el Servicio ha matizado a las entidades, de acuerdo con el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias —Sepblac—, la interpretación que ha de darse a las obligaciones que se derivan de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, en el doble sentido siguiente: i) en modo alguno cabe incluir al Servicio de Reclamaciones entre las autoridades competentes a las que se refiere el artículo 24.1 de la referida norma, por lo que un sujeto obligado no puede revelar a este Servicio, ni siquiera de modo confidencial, que ha comunicado información al Sepblac o que ha

llevado a cabo un examen especial de la operación reclamada. En caso contrario, el Servicio de Reclamaciones vendría obligado a informar de esta circunstancia al Sepblac, y ii) ello no obstante, el artículo 24 no impediría a una entidad cancelar su relación jurídica con un cliente y revelar tanto al interesado como al Servicio de Reclamaciones, como motivo de dicha cancelación, la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida prescritas en el capítulo II de la Ley. En este sentido, se ha aconsejado a las entidades que establezcan procedimientos internos reglados para el cierre de posiciones y desvinculación de clientes, que, entre otras consideraciones, prevean como causa para la cancelación de posiciones, rescisión contractual o desvinculación parcial o total de la relación de negocios con clientes la imposibilidad de contar con toda la información y documentación necesaria para cumplir adecuadamente con esas medidas de diligencia debida.

- También se ha venido observando un aumento de las reclamaciones que se están recibiendo por *modificación de condiciones contractuales* en las que los reclamantes manifiestan una ausencia de comunicación previa. El criterio transmitido por el Servicio de Reclamaciones es que tales modificaciones deben realizarse observando lo establecido en el artículo 22 de la Ley 16/2009, de Servicios de Pago. En particular, el Servicio viene entendiendo que la antelación mínima de dos meses para proponer cualquier modificación lo será respecto a la fecha en que entre en vigor la misma, entendiendo por tal la del inicio del período de devengo y con independencia de que se trate de intereses pospagables o de comisiones que se adeuden al final del período de devengo.
- Por otro lado, se ha observado que, en algunos casos aislados, la documentación que acompaña a las alegaciones —fundamentalmente, listados de operaciones— e, incluso, las propias alegaciones incluyen *información correspondiente a datos personales de terceros*. El Servicio de Reclamaciones ha aclarado que la obligación de dar traslado de las alegaciones de la entidad a los reclamantes se extiende a la documentación que las acompaña. En aras de compatibilizar esta obligación con las que impone la normativa de protección de datos de carácter personal, resulta de suma importancia que el Servicio de Reclamaciones reciba las alegaciones convenientemente depuradas, sin datos personales de terceros.
- En relación con la Instrucción SNCE/CE/05/001 de la Sociedad Española de Sistemas de Pago, que, en su apartado 3, incluye el tratamiento de las *devoluciones de recibos* y que establece, con carácter general, que las devoluciones se realizarán dentro de los cinco días hábiles de intercambio siguientes a la fecha de liquidación, cualquiera que sea el motivo, el Servicio ha dejado sentado que se trata de un acuerdo interbancario entre entidades, que, en ningún caso, ni los servicios de atención al cliente ni el Servicio de Reclamaciones pueden aplicar en perjuicio de los clientes de las entidades bancarias.
- El Servicio, asimismo, ha venido manifestando a los servicios de atención al cliente de las entidades que, conforme a los criterios que se han venido manteniendo sobre el cobro de *comisiones por reclamación de posiciones deudoras*, deberán acreditar la realización de las gestiones de reclamación con indicación de las fechas y forma en que las mismas se llevaron a cabo, sin que sea suficiente a estos efectos aportar un certificado emitido por la entidad —o por un tercero

al que se le hubiera encomendado la realización de dichas gestiones— indicando de un modo general que se han llevado a cabo tales gestiones. Asimismo, el Servicio ha venido manteniendo que la ausencia de justificación de las gestiones no puede salvarse mediante la devolución de las comisiones cobradas durante un período determinado de tiempo, cercano a la reclamación (por ejemplo, el último año), ya que en este caso, aun a pesar de apreciarse por el Servicio que concurre un allanamiento parcial, se emitirá un informe contrario a las buenas prácticas siempre que no se hayan podido justificar por parte de la entidad aquellas gestiones de reclamación que dieron lugar a comisiones cobradas y no devueltas.

- En otro orden de cosas, el Servicio ha transmitido a los servicios de atención al cliente la conveniencia de *utilizar la plataforma electrónica EDITRAN* para el cruce de información entre las entidades y el Servicio de Reclamaciones, dado que las ventajas en términos de rapidez, seguridad y coste son innegables.
- Por lo que respecta al procedimiento para la tramitación de reclamaciones, el Servicio ha recordado a los servicios de atención al cliente que deben cumplir de forma escrupulosa con los plazos establecidos en la normativa para la *formulación de alegaciones* y que la demora en la presentación de las mismas puede dar lugar a la emisión de un informe motivado sin conocer los argumentos de la entidad, con un pronunciamiento contrario a su actuación por falta de colaboración con el Servicio, que, por lo demás, en nada favorece al reclamante, ya que, con carácter general, sin las alegaciones de la entidad no se puede entrar a valorar el fondo de las cuestiones planteadas.

#### 6.1.2 A TRAVÉS DE LAS ASOCIACIONES PROFESIONALES

El Servicio también ha tenido ocasión de reunirse y colaborar con las asociaciones del sector en el ámbito de protección al usuario bancario y de resolución de disputas. Entre estas actividades cabe destacar:

- Asistencia al Comité Legal de la Asociación Española de Banca (AEB) con el objeto de discutir diversas cuestiones de interés común y, especialmente, en su momento, el borrador de Orden de transparencia que ha desarrollado las previsiones de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.
- Participación en la *Convención Anual de los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorro*. En este seminario se revisaron los criterios de resolución de reclamaciones y quejas utilizados por los servicios de atención al cliente de las cajas de ahorros y por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

#### 6.2 FIN-NET, resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y proveedores financieros

España es miembro fundador de FIN-NET, red para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros, dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). A estos efectos, se entienden los servicios financieros en concepto amplio: servicios bancarios, seguros y servicios de inversión.

A la fecha de redacción de la presente (mayo de 2012), la red FIN-NET está integrada por 52 miembros pertenecientes a 23 Estados miembros del Espacio Económico Europeo (los Estados miembros de la Unión Europea más Noruega, Islandia y Liechtenstein). El recuadro 6.2 enumera los organismos de resolución de conflictos financieros miembros de FIN-NET a fecha de 16 de mayo de 2012, de acuerdo con la información facilitada en su sitio web.

### ¿Qué es FIN-NET?

FIN-NET surge siguiendo la Recomendación de la Comisión Europea 98/257/CE, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, y pretende facilitar el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de litigios financieros transfronterizos dentro del EEE.

### ¿Cómo funciona FIN-NET?

FIN-NET permite ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial de litigio financiero en el país de origen del consumidor (sistema más cercano) aun en el caso de que la denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera.

Este mecanismo permite averiguar cuál es el sistema de denuncia competente para la resolución del conflicto y ofrece la información necesaria sobre el sistema y el procedimiento que aplica el organismo al que corresponde resolver, en el país donde se produjo la incidencia.

Una vez que el consumidor financiero entra en contacto con el sistema de resolución de su país, la reclamación puede llevarse a cabo de dos maneras:

- El organismo del país de origen admite la reclamación y la traslada al organismo competente en el país donde se produjo la incidencia o del proveedor del servicio financiero.
- En determinadas circunstancias puede ser mejor que el consumidor financiero entre directamente en contacto con el sistema pertinente. Así lo aconsejará el organismo miembro de FIN-NET del país de origen del consumidor, proporcionando la información necesaria sobre los trámites o requisitos precisos.

### ¿Cómo se crea FIN-NET?

Esta red se crea mediante la adhesión a un memorando que es una declaración de intenciones de cooperación.

Las disposiciones del memorando no son jurídicamente vinculantes para las partes y por ello no crean derechos ni obligaciones legales para las mismas o para terceros.

Este memorando establece unos modelos básicos de cooperación, si bien permite que los miembros establezcan cualquier otro sistema que permita llevar a cabo los objetivos de la red.

### ¿Quiénes son los miembros de FIN-NET?

En la mayor parte de los Estados miembros del EEE existen procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre todos los servicios financieros. Por parte española actualmente están inscritos el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la Oficina de Atención al Inversor de la Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Hacienda.

En algunos casos, el órgano de resolución es creado por una disposición normativa y, en otros, ha sido creado de manera voluntaria. Del mismo modo, la sujeción al organismo de resolución puede ser obligatoria o voluntaria, al igual que la adhesión de los proveedores financieros (bancos, entidades aseguradoras, otras entidades financieras...).

Las decisiones que estos sistemas de resolución alcancen pueden ser vinculantes o no, pueden cubrir reclamaciones sobre todos los productos que ofrezcan o solamente sobre algunos. En todo caso, para ser miembro de FIN-NET estos organismos deben cumplir los principios de la recomendación de la Comisión Europea antes citada, que son los siguientes:

- 1 *Principio de independencia:* La independencia del órgano responsable de la toma de la decisión estará asegurada, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.
- 2 *Principio de transparencia:* El sistema adoptará las medidas necesarias para garantizar que el consumidor disponga de toda la información necesaria sobre el procedimiento y que los resultados sean evaluables objetivamente.
- 3 *Principio de contradicción:* El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte.
- 4 *Principio de eficacia:* La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen:
  - El acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal.
  - La gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados.
  - La fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión.
  - La atribución de un papel activo al órgano competente que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.
- 5 *Principio de legalidad:* La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano.
- 6 *Principio de libertad:* La decisión del órgano solo podrá ser obligatoria para las partes cuando estas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente.
- 7 *Principio de representación:* El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del procedimiento.

### ¿Cuáles son los objetivos de FIN-NET?

- Ofrecer al consumidor financiero acceso fácil y con conocimiento de causa a procedimientos de resolución extrajudicial en caso de conflictos transfronterizos dentro del EEE.
- Garantizar un eficaz intercambio de información entre los sistemas europeos, de modo que las denuncias transfronterizas que se presenten sean tramitadas con la máxima celeridad, eficacia y profesionalidad.
- Garantizar que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los distintos países del EEE se apliquen según un conjunto de garantías mínimas comunes.



Pais	Órganos de resolución extrajudicial de conflictos financieros
Alemania	Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DGSV) Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe (BVR) Ombudsmann der öffentlichen Banken Deutschlands (VÖB) Ombudsmann der privaten Banken Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen (LBS) Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Kundenbeschwerdestelle Versicherungsombudsman e.V.
Austria	Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
Bélgica	Ombudsman des Assurances/Ombudsman van de Verzekeringen Service de Médiation Banques – Crédit – Placements/Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen
Dinamarca	Ankenævnet for Fondsmaeglerselskaber Ankenævnet for Forsikring Ankenævnet for Investeringsforeninger Pengeinstitutankenævnet Realkreditankenævnet
España	Oficina de Atención al Inversor, Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) Servicio de Reclamaciones del Banco de España
Estonia	Tarbijakaebuste Komisjon
Finlandia	Arvopaperilautakunta Kuluttajariitalautakunta Pankkilautakunta Vakuutuslautakunta
Francia	Médiateur de l’Autorité des Marchés Financiers (AMF) Médiateur de l’Association Française des Sociétés Financières (ASF) Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d’Assurances (FFSA)
Grecia	Directorate of Insurance Enterprises and Actuaries of the Ministry of Development Hellenic Ombudsman for Banking – Investment Services (H.O.B.I.S.)
Holanda	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Hungría	Budapesti Békéltető Testület Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)
Irlanda	Financial Services Ombudsman’s Bureau/Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Italia	Arbitro Bancario Finanziario (ABF) Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo (ISVAP) Ombudsman Bancario – Giurì bancario
Liechtenstein	Liechtensteinischer Bankenombudsman Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten bei der Ausführung von Überweisungen
Lituania	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
Luxemburgo	Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) Médiateur en Assurances
Malta	Manager «Għall»-Ilmenti tal-Konsumatur, Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta’ Malta
Noruega	Finansklagenemnda (FinKN)
Polonia	Bankowy Arbitraz Konsumentcki Rzecznik Ubezpieczonych Sad Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
Portugal	CMVM – Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Reino Unido	Financial Ombudsman Service
República Checa	Finanční arbitř České Republiky
Suecia	Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

### 6.3 Actuaciones del Servicio de Reclamaciones en el ámbito internacional

Como ya se apuntó en Memorias anteriores, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha venido participando activamente en las actuaciones llevadas a cabo en el marco de FIN-NET, asistiendo a las dos reuniones plenarias de este ejercicio que se celebraron, una de ellas en Bruselas y la otra en Malta. Asimismo, desde abril de 2011 el Servicio de Reclamaciones forma parte del Steering Committee de FIN-NET, habiendo participado en sus reuniones preparatorias de las plenarias, celebradas en Bruselas. La pertenencia a este comité permite al Servicio de Reclamaciones intervenir directamente en el establecimiento del programa de trabajo de FIN-NET y aumentar su proyección y su conocimiento de las tendencias internacionales en materia de protección de consumidores de servicios financieros.

Este año, FIN-NET ha puesto especial atención en los distintos desarrollos normativos comunitarios que se están siguiendo en el área de protección al consumidor de servicios financieros; así, cabe mencionar, entre otras cuestiones, el proyecto de directiva sobre préstamos hipotecarios, la Recomendación sobre acceso a una cuenta básica de pago, comisiones bancarias, y las propuestas de directivas sobre sistemas alternativos de resolución de disputas y sobre *collective redress*.

En el ámbito de FIN-NET se ha seguido con el intercambio habitual de experiencias de sus miembros en la resolución de conflictos financieros, a efectos de servir de utilidad recíproca, así como de herramienta para que los reguladores, nacionales y comunitarios, conozcan los problemas y deficiencias que pueden presentarse en la ordenación de estos aspectos en los distintos países y poder llegar así a una homogeneización del tratamiento de los conflictos.

Una de las cuestiones que se ha seguido discutiendo durante este ejercicio se refiere a la Recomendación de la Comisión 2010/304/UE, de 12 de mayo, sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores, y, en su caso, las medidas que los miembros de FIN-NET pretenden adoptar con el objeto de dar cumplimiento a dicha Recomendación.

Sobre esta cuestión, el Servicio de Reclamaciones participó en la jornada de trabajo que, a estos efectos, organizó el Instituto Nacional de Consumo en colaboración con la Comisión Europea (Dirección General de Salud y Consumo) con el objeto de poder conocer los métodos de trabajo utilizados por las distintas organizaciones que habitualmente se encargan de esta tarea, en concreto referidos a la forma de utilización, recopilación y clasificación de los datos en su trabajo diario.

Por lo demás, el Servicio de Reclamaciones ha continuado durante el año 2011 con la estrecha colaboración que mantiene con el Centro Europeo del Consumidor en España. Dicha colaboración consiste en la tramitación de las reclamaciones y consultas dirigidas al Servicio de Reclamaciones que, en su caso, se trasladan al organismo competente miembro de FIN-NET, y en proporcionar la información y el asesoramiento preciso sobre la regulación aplicable en cuestiones financieras.

Los Centros Europeos del Consumidor (European Consumer Centres Network, EEC-Net), oficinas de atención al consumidor, situados en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, ofrecen información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. Su actuación se extiende a cualquier área de consumo y no son organismos que se pronuncien sobre los conflictos, sino que asesoran e informan al consumidor sobre el modo de llevar a cabo sus reclamaciones.

El Centro Europeo del Consumidor en España está radicado en Madrid y tiene personal destacado en Cataluña (en la Agencia Catalana del Consumo), así como en el País Vasco (en la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial), para colaborar en la tramitación de los casos.

Forman parte de la Red Europea de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) organismos y entidades similares en su funcionamiento, competencias y objetivos, situados en cada uno de los Estados miembros de la Unión Europea y creados a instancia de la Comisión Europea.

El Centro Europeo del Consumidor en España puede ayudar:

- a los ciudadanos de cualquier Estado miembro de la Unión Europea que adquieren un bien o contratan un servicio en cualquier parte del territorio español;
- a los ciudadanos españoles que adquieren un bien o contratan un servicio en un Estado miembro que no sea España.

Más información:

<http://cec.consumo-inc.es>

nes, pudiendo ser el propio Centro del Consumidor Europeo quien traslade la reclamación o consulta al organismo competente para su resolución.

Fuera del ámbito europeo, también cabe destacar la participación del Servicio de Reclamaciones en la International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network) y en su conferencia anual, celebrada en Vancouver (Canadá) en octubre de 2011. La red INFO se constituyó al final de 2007 como un foro de alcance global para compartir conocimientos y experiencias entre sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en el sector financiero.

#### 6.4 Seminarios, jornadas y colaboración con otros organismos

Durante el año 2011 el Servicio de Reclamaciones del Banco de España organizó y participó en diversos seminarios y jornadas, principalmente a nivel nacional, en los que se analizaron determinadas cuestiones de actualidad en relación con la operativa bancaria.

Entre otras, cabe señalar las siguientes:

- Participación en el curso *La protección del consumidor en el ámbito financiero y de la inversión*, organizado por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, en Madrid, los días 14 a 16 de noviembre de 2011.
- Participación en el curso sobre *Cumplimiento Normativo* organizado por AFI, Escuela de Finanzas Aplicadas, celebrado el 14 de noviembre de 2011, habiendo sido requerido el Servicio para realizar una ponencia sobre la Ley de Servicios de Pago, aprobada en 2009.
- Participación en la *Jornada sobre la Ley de Contratos de Crédito al Consumo*, organizada por la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF) el día 19 de julio, en la que se solicitó la participación del Servicio para que este valorase las implicaciones que el proyecto de ley existente en aquel momento, por el que se regulaban los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios, pudiera tener en los establecimientos financieros de crédito.
- También se ha colaborado con la Unidad de Cooperación Técnica y Relaciones Internacionales del Banco de España atendiendo la visita de representantes de bancos centrales en el *VIII Seminario Internacional de Banca Central*, así como la visita de trabajo de una delegación del Banco Central de Bolivia.

- Se impartió, asimismo, una ponencia («Protección de los consumidores bancarios. El Servicio de Reclamaciones del Banco de España») en el programa organizado junto a otros departamentos y servicios para la Visita de Fiscales al Banco de España, en marzo de 2011.
- Se participó, asimismo, en el curso denominado *Marco competencial de consumo*, incardinado en el Plan de Formación del Instituto Nacional de Consumo con las Comunidades Autónomas, celebrado en Ciudad Real los días 16 a 19 de mayo de 2011.
- Por último, indicar que se asistió a la *Jornada sobre la Reforma del Marco Normativo de Crédito al Consumo*, organizada por la Escuela Superior de Cajas de Ahorro (ESCA), celebrada en marzo de 2011.

Al igual que en ejercicios anteriores, se ha colaborado activamente en el Plan de Educación Financiera lanzado en mayo de 2008, elaborado en el marco de un convenio de colaboración entre el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En ejecución de este Plan se han impartido diversas charlas en el territorio español, dirigidas a técnicos de consumo o a representantes de asociaciones de consumidores y usuarios de las distintas Comunidades Autónomas que han interesado la participación de los supervisores financieros. Asimismo, se participó en la IX Jornada Internacional *Igualdad y Economía* organizada por el Banco Mundial de la Mujer, en mayo de 2011, con el objeto de informar acerca del contenido y de las actividades desarrolladas en el ámbito del referido Plan.

Del mismo modo, y también en relación con el Plan de Educación Financiera, el Servicio de Reclamaciones estuvo presente en la *III Conferencia sobre educación económica y financiera de América Latina y el Caribe*, que, organizada conjuntamente por el CEMLA, la OCDE y el Banco Central del Paraguay, tuvo lugar en Asunción los días 1 y 2 de diciembre de 2011. En esta conferencia se repasaron las iniciativas más recientes para la educación financiera en la región y, de manera ilustrativa, se presentaron el Plan de Educación Financiera español y el portal [finanzasparatodos.com](http://finanzasparatodos.com).

Por último, señalar que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España organizó una jornada con los servicios de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros, que pretende ser la primera de sucesivas reuniones anuales, con el objeto de poner en común cuestiones de interés para los tres servicios e intercambiar experiencias (novedades normativas, cuestiones de tramitación, materias reclamadas, cuestiones en las que pueda ser necesario establecer una distribución de competencias...), dedicando parte de la jornada a un tema monográfico. En la reunión de este año, celebrada el 31 de mayo, el tema monográfico planteado fue la Ley de Servicios de Pago y sus implicaciones en las reclamaciones presentadas a lo largo de este ejercicio.