

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

ÍNDICE

9.1	SERVICIO DE RECLAMACIONES. INFORMACIÓN GENERAL	419
9.1.1	¿Qué es una reclamación?	419
9.1.2	¿Qué es una queja?	419
9.1.3	¿Qué es una consulta?	419
9.1.4	¿Quién puede reclamar?	419
9.1.5	¿Qué debe hacer el usuario de servicios financieros ante una incidencia con su entidad?	420
9.1.6	¿Dónde se puede presentar la reclamación?	420
9.1.7	¿Qué datos debe contener la reclamación?	421
9.1.8	¿Por qué causas no se admite una reclamación o una queja?	421
9.1.9	¿Qué fases tiene el procedimiento?	422
9.1.10	¿Qué efectos tiene el informe con el que finaliza el procedimiento?	422
9.1.11	Consultas	423
9.1.12	Reclamaciones contra una entidad financiera de otro Estado de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo	423
9.2	WEB DEL BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE RECLAMACIONES	423

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

9.1 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.

Cabe señalar que, de acuerdo a la redacción dada a los artículos 30 y 31 de Ley 44/2002, de 22 de noviembre, por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, se ha modificado el régimen español de atención de las reclamaciones en el sector financiero, con la finalidad expresa de proteger los derechos de los clientes en cada uno de los tres ámbitos de actividad financiera: banca, valores y seguros.

En cumplimiento del mandato recogido en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, se ha aprobado la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la cual se encuentra en vigor desde el pasado 22 de mayo de 2013.

Así, en cumplimiento del mandato previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, la orden regula los extremos fundamentales del procedimiento de tramitación de las quejas, reclamaciones y consultas ante los tres servicios de reclamaciones.

En general, estas quejas, reclamaciones y consultas están relacionadas con incidencias referidas a productos y servicios bancarios, tales como depósitos, préstamos con garantía hipotecaria, tarjetas de crédito o de débito, etc.

9.1.1 ¿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 un presunto incumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

9.1.2 ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es la referida al funcionamiento de los servicios financieros como consecuencia de la demora, desatención o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras.

9.1.3 ¿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.

9.1.4 ¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?

Pueden presentar quejas o reclamaciones:

- Todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a Derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de servicios financieros (ya sea personalmente o mediante representación), y siempre que se refieran a sus intereses y

derechos legalmente reconocidos, ya deriven de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

- Las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que afecten a un determinado cliente y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que estos resulten afectados y aquellas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos legalmente establecidos en materia de defensa de los consumidores.

9.1.5 ¿QUÉ DEBE HACER EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE UNA INCIDENCIA CON SU ENTIDAD?

En primer lugar, y con carácter previo a la presentación de la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, se debe formular su reclamación por escrito ante el servicio de atención al cliente de la entidad o, en el caso de existir, ante el defensor del cliente de esta.

Denegada la reclamación por la entidad o no obteniendo respuesta en el plazo máximo de dos meses, se podrá interponer reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Algunos reclamantes no están seguros de cómo deben plantear su reclamación; por ello, en determinadas casos se dirigen directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sin haber dado a la entidad afectada la oportunidad de solucionar la incidencia por la que se quejan. En estos supuestos, se indica a los reclamantes que deben dirigir su reclamación en primer lugar a la entidad y se les recuerda que, si la entidad no resuelve su queja en el plazo de dos meses (o la respuesta obtenida no satisface sus intereses), entonces sí que podrá ser analizada por esta institución.

De este modo, una vez recibida la reclamación, y tras comprobar que el reclamante se dirigió en primer término a la entidad reclamada y que no existe una causa de inadmisión de la reclamación, el Servicio de Reclamaciones procede a la apertura del expediente correspondiente¹.

9.1.6 ¿DÓNDE SE PUEDE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN?

Las reclamaciones o quejas pueden presentarse:

- Personalmente, en cualquiera de los registros del Banco de España: en el central en Madrid o en los ubicados en sus sucursales. En aplicación del principio de ventanilla única, también pueden ser presentadas ante los servicios de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Por correo postal dirigido a:

Banco de España. Servicio de Reclamaciones
Calle de Alcalá, 48. 28014 Madrid

¹ Si la documentación aportada fuera incompleta, o no se concretara el motivo de reclamación, se requiere al interesado para su subsanación. De no cumplirse lo requerido, se procede al archivo de la reclamación.

- A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones²:

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_y_2e85b7714582d21.html

9.1.7 ¿QUÉ DATOS DEBE
CONTENER LA
RECLAMACIÓN?

Existe un formulario para la presentación de reclamaciones y quejas que puede obtenerse en la dirección virtual anterior o en cualquier dependencia del Banco de España. En todo caso, en las reclamaciones y quejas deben constar:

- La identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efectos de notificaciones, DNI o CIF y representación, en su caso).
- La entidad o entidades contra las que se presenta y las oficinas o departamentos implicados.
- El motivo concreto de la reclamación o queja, expresado de forma clara.
- La acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el servicio de atención o defensor del cliente de la entidad.
- El lugar, la fecha y la firma.
- Las copias de los documentos que acrediten los hechos planteados.
- La declaración expresa de que la cuestión no está siendo tratada en ninguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial.

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

Los motivos por los que una reclamación o queja no se admite son los siguientes:

- Omisión de datos esenciales necesarios para su tramitación y no subsanables.
- Falta de concreción de los motivos, hechos u operaciones que la originan.
- Transcurso del plazo de extinción de las acciones o de los derechos.
- Ausencia de reclamación previa ante la entidad de que se trate.
- Existencia de resolución previa sobre la misma cuestión planteada ante el Servicio de Reclamaciones, emitida por algún otro órgano administrativo, arbitral o judicial.
- Sometimiento de la cuestión planteada, en el momento de plantearse la reclamación, a cualquier otro órgano administrativo, arbitral o judicial.

² A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones los ciudadanos pueden presentar consultas y reclamaciones sin necesidad de desplazarse físicamente hasta una sucursal de esta institución. La Oficina Virtual consta de una zona pública, que permite a los usuarios de productos bancarios realizar consultas sobre cuestiones que puedan surgir en sus relaciones con las entidades financieras, y de una zona privada, que permite la presentación de una reclamación o queja contra una entidad concreta, así como realizar el seguimiento del expediente de reclamación, mediante la consulta del estado de tramitación de aquel o la realización de consultas de carácter general.

– Falta de competencia del Servicio de Reclamaciones en relación con asuntos cuyo conocimiento y análisis corresponda a otros organismos, tales como:

- Las cuestiones relativas a la inclusión del reclamante-persona física en un registro de morosos, en cuyo caso el órgano competente para su resolución es la Agencia Española de Protección de Datos.
- Los aspectos 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.
- Los temas relativos a la comercialización de seguros o planes y fondos de pensiones, para los que el organismo competente es la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

9.1.9 ¿QUÉ FASES TIENE EL PROCEDIMIENTO?

1.^a Una vez recibida la reclamación, y tras comprobar que el reclamante se dirigió en primer término a la entidad reclamada, que no existe una causa de inadmisión de la reclamación y que está completa, el Servicio de Reclamaciones procede a la apertura del expediente correspondiente. La apertura del expediente se comunica al reclamante en el plazo máximo de 10 días hábiles.

2.^a A continuación, el expediente se traslada a la entidad reclamada, para que presente las alegaciones y la documentación que estime oportuno, sin perjuicio de que por parte del Servicio de Reclamaciones se pueda recabar información o documentación concreta que se estime necesaria para el correcto análisis de la reclamación o que el reclamante, tras las alegaciones de la entidad, considere oportuno pronunciarse sobre estas.

3.^a El expediente deberá concluir con un informe motivado, que, con carácter general, se emitirá en el plazo de cuatro meses desde la fecha de presentación del escrito de reclamación o queja.

4.^a No obstante lo anterior, durante la tramitación del expediente el reclamante puede desistir y/o la entidad puede aceptar las pretensiones del reclamante, lo que también dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

9.1.10 ¿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 muchos casos 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.

9.1.11 CONSULTAS

El plazo máximo para la contestación de las consultas es de un mes desde su presentación. Las consultas pueden plantearse personalmente, por correo físico o electrónico, a través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones o por teléfono, en las siguientes direcciones:

- Personalmente, en cualquiera de los registros del Banco de España: en el central en Madrid o en los ubicados en sus sucursales. En aplicación del principio de ventanilla única, también pueden ser presentadas ante los servicios de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

- Por correo postal dirigido a:

Banco de España. Servicio de Reclamaciones
Calle de Alcalá, 48. 28014 Madrid

- A través de la oficina virtual del Servicio de Reclamaciones:

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_y_2e85b7714582d21.html

- Por teléfono: 901 54 54 00

9.1.12 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/finservices

9.2 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.

Se incluye un acceso a las *publicaciones* realizadas por el Servicio de Reclamaciones; en concreto, a todas las memorias publicadas desde el año 1999, y se incluye, asimismo, un acceso a la información que obra en el Banco de España acerca de los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las entidades.

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.

Con independencia de los servicios anteriores, el sitio web del Banco de España también dispone de un Portal del Cliente Bancario:

<http://www.bde.es/clientebanca/home.htm>

en el que se ofrece amplia información a los ciudadanos sobre sus relaciones con las entidades bancarias, de manera que pueda serles de utilidad para la toma de decisiones sobre las operaciones bancarias más habituales.