

SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El adecuado funcionamiento de los departamentos o servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades es una pieza clave para resolver los conflictos entre estas y sus clientes. Durante 2015 y 2016, se llevaron a cabo varias actuaciones supervisoras transversales encaminadas a valorar pormenorizadamente los SAC y, en su caso, corregir las deficiencias detectadas.

Con esta experiencia acumulada se publicó una adenda en la *Memoria de Reclamaciones* de 2016 en la que se identificaban las mejores prácticas observadas de los SAC de las entidades.

Como continuación de este trabajo, en 2020 se ha trabajado en la elaboración de una guía supervisora sobre los criterios de organización y funcionamiento de los SAC de las entidades supervisadas por el Banco de España¹, que se publicará a lo largo de 2021. En concreto, la guía se organiza en torno a dos grandes ejes:

- Los principios generales aplicables a la organización y el funcionamiento de los SAC.
- Los criterios básicos de supervisión, que se agrupan en tres bloques: la composición y el funcionamiento de los SAC; la tramitación de quejas y reclamaciones, y, por último, los mecanismos de comunicación y control.

Estos criterios se han definido teniendo también en cuenta tanto la normativa nacional aplicable como 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 Supervisión (JC 2018 35).

Por otra parte, en lo que se refiere a las actividades supervisoras recurrentes desarrolladas en relación con los

SAC, se encuentran, entre otras, la revisión de los reglamentos que rigen su funcionamiento y el análisis de la idoneidad de sus titulares.

El órgano de administración de la entidad debe aprobar el reglamento para la defensa del cliente que regula el funcionamiento del SAC. A continuación, este reglamento debe ser verificado por el Banco de España, que comprobará que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable (salvo que se trate de cajas de ahorros o cooperativas de crédito con ámbito de actuación circunscrito al territorio de una Comunidad Autónoma, en cuyo caso la verificación corresponderá al órgano competente de la Comunidad Autónoma).

Asimismo, conforme al artículo 5 de la Orden ECO/734/2004, el órgano de administración de cada entidad designará un titular del SAC, que deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. La designación debe ser comunicada al Banco de España por la entidad, que deberá acreditar estos requisitos.

En el desarrollo de esta labor, durante 2020 se han remitido un total de 514 escritos a distintas entidades en relación con la organización y el funcionamiento de sus SAC, habiéndose tramitado 102 expedientes sobre el titular del SAC y 221 sobre la verificación de su reglamento.

Todas las actuaciones supervisoras que se realizan en el ámbito de los SAC están dirigidas a garantizar su adecuado funcionamiento y organización, con el objetivo de que actúen de manera eficiente en la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones, contribuyendo así a mejorar la protección del cliente y, por consiguiente, la reputación de la propia entidad y del conjunto del sistema.

¹ Estas son aquellas 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, la Orden ECO/734/2004).