

# LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

en el marco de los  
SERVICIOS FINANCIEROS



Junta de  
Castilla y León

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR  
en el marco de los Servicios Financieros

**Edita**

Junta de Castilla y León  
Consejería Sanidad

**Imprime**

Gráficas Andrés Martín, S. L.

Impreso en España. Printed in Spain

**Depósito Legal:** VA. 606.-2004

# ÍNDICE

---

<b>I.</b>	<b>NORMATIVA APLICABLE</b> .....	5
<b>II.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>III.</b>	<b>INFORMACIÓN OBLIGATORIA</b> .....	7
<b>IV.</b>	<b>DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b> .....	8
	1. Caracteres.....	8
	2. Funciones.....	9
<b>V.</b>	<b>DEFENSOR DEL CLIENTE</b> .....	10
	1. Caracteres.....	10
	2. Funciones.....	10
<b>VI.</b>	<b>EL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO</b> .....	11
<b>VII.</b>	<b>COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE</b> .....	13
<b>VIII.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES</b> .....	18

# I **NORMATIVA APLICABLE**

---

*Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del Sistema Financiero.*

*Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de Inversión Colectiva.*

*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 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.*

*Orden 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 8/1990 de 7 de septiembre sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.*



## II. INTRODUCCIÓN

---

Con la entrada en vigor de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, conocida como la Ley Financiera, se ha producido un cambio en la configuración de uno de los sectores con más peso y proyección internacional de la economía española actual.

La finalidad básica de la Ley se objetiva en tres puntos, básicamente:

- a) Remover los obstáculos y las trabas normativas que colocan a las entidades nacionales en desventaja competitiva respecto de las comunitarias.
- b) Favorecer la canalización del ahorro hacia la inversión en la economía real, con especial atención a las PYMEs, con la finalidad de incrementar el desarrollo económico y la creación de empleo.
- c) Asegurar que el incremento de la competencia y el uso de las nuevas tecnologías no dé lugar a una desprotección de los clientes de los servicios financieros. Para ello se mejoran las condiciones de protección de los usuarios.

Así pues, se puede comprobar que la protección del cliente se constituye como uno de los tres planes fundamentales que sustentan la reforma del mercado financiero.

### III. INFORMACIÓN OBLIGATORIA

---

Las entidades financieras deberán tener a disposición de sus clientes, tanto en las oficinas abiertas al público como en sus páginas Web, cuando celebren contratos por vía telemática, al menos la información siguiente:

- a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de *dos meses* desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.
- c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El reglamento de funcionamiento de los departamentos o servicios de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente de la entidad.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Asimismo, se informará en las decisiones con que finalicen los procedimientos de reclamación, de la posibilidad de acudir al Comisionado que corresponda en caso de disconformidad.

## IV. DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

Órgano del que deberán disponer las entidades financieras, para la atención de las quejas y reclamaciones de los clientes en primera instancia. Son órganos separados de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad financiera, en orden a su autonomía.

Su existencia es **obligatoria** (Art. 29.1 1.º Ley 44/2002), y tanto ésta como su relación con la figura de defensor del cliente, estará regulada en el *reglamento de funcionamiento* (artículo 8 Orden ECO/734/2004).

Estarán relacionados con los Comisionados a través de una persona designada a tal efecto, que atenderá sus requerimientos en los plazos establecidos reglamentariamente (Art. 16.1 Orden ECO/734/2004).

### IV.1. Caracteres

Órgano del que deben disponer obligatoriamente las siguientes entidades.

- a) las entidades de crédito,
- b) las empresas de servicios de inversión,
- c) las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva,
- d) las entidades aseguradoras,
- e) las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de esta Orden,
- f) las sociedades de correduría de seguros,
- g) las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.
- h) Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión colectiva.

Las personas que estén al frente del Servicio habrán de ser personas con *conocimientos y experiencia adecuados* para ejercer sus funciones. Su ejecutoria será de respeto a las leyes mercantiles y a las buenas prácticas comerciales y financieras y habrán desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera.

Serán designados por el Consejo de Administración de la entidad o por la Dirección General de la Sucursal, en su caso.

- Su labor estará separada de la de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad, facilitando así que tome las decisiones *de manera autónoma* y evitando posibles conflictos de interés.
- No obstante, toda información que soliciten a otros de departamentos de la entidad, en el ámbito de sus funciones, será aportada en función de los principios de: **RAPIDEZ, SEGURIDAD, EFICACIA Y COORDINACIÓN.**
- Las entidades tomarán las medidas adecuadas para que los departamentos de atención al cliente estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Especialmente, el personal asignado tendrá un conocimiento adecuado de la normativa de transparencia y protección de los clientes de los servicios financieros.
- La designación del titular del Servicio será comunicada al Comisionado que le corresponda y a la autoridad supervisora que compete por razón de su actividad.

## IV.2. Funciones

Atender y resolver las quejas y reclamaciones que se planteen entre la entidad y los clientes.



## V. DEFENSOR DEL CLIENTE

---

Órgano caracterizado por la independencia, la autonomía y el carácter vinculante de sus decisiones para la entidad. Puede ser compartido por distintas entidades financieras.

A diferencia del departamento de atención al cliente, la existencia del defensor del cliente es *potestativa* (Art. 29.1. 2.ª Ley 44/2002), pero en caso de que exista, también estará regulado por el Reglamento de Funcionamiento.

### V.1. Caracteres

En caso de que exista en la entidad financiera sus decisiones serán vinculantes para esta.

La persona designada para llevar a cabo las funciones del defensor del cliente habrá de ser una persona con *conocimientos y experiencia adecuados* para ejercer sus funciones. Su ejecutoria será de respeto a las leyes mercantiles y a las buenas prácticas comerciales y financieras y habrá desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera.

Recordemos que sus características son la independencia respecto de la entidad y la total autonomía en la aplicación de los criterios y directrices. No obstante, a pesar de lo vinculante de sus decisiones, no será obstáculo para la plena tutela judicial o arbitral y para el recurso a otros medios administrativos de protección al usuario.

### V.2. Funciones

- Será la de atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco del reglamento regulador de la entidad financiera.
- Asimismo deberá promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **El informe anual de los departamentos de atención al cliente y del defensor del cliente**

Se presentará ante el consejo de Administración de la entidad durante los tres primeros meses del año y se referirá a sus funciones en el ejercicio precedente.

Su contenido mínimo será (art. 17, orden ECO/734/2004).

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados,
- b) resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) criterios generales contenidos en las decisiones,
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

## **VI. EL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO**

---

Establecido en el art. 8 de la Orden ECO/734/04, es aquel que regula la actividad del departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente, y de las relaciones entre ambos.

- Deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad o por la Dirección General de la Sucursal, pudiendo ser posteriormente ratificado por la Asamblea General de la entidad.

**CONTENIDO MÍNIMO**

- a) Duración del mandato, en su caso, y posibilidad de renovación.
- b) Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.
- c) Relación clara y precisa de asuntos cuyo conocimiento, por razón del fondo, la cuantía o cualquier otro criterio, se atribuye al defensor del cliente, en su caso, con indicación expresa de que aquellos que no le correspondan serán competencia del departamento o servicio de atención al cliente; si ambas instancias tuvieran atribuido el conocimiento del mismo tipo de reclamación se deberá especificar si tras la decisión del departamento o servicio de atención al cliente el reclamante puede acudir al defensor del cliente como segunda instancia, sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante.
- d) Deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al departamento o servicio de atención al cliente y al defensor del cliente, cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.
- e) Plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, sin que pueda ser inferior a dos años.
- f) Concreción de los trámites internos en la entidad o grupo en aplicación del procedimiento establecido en la normativa.

Corresponde a los siguientes organismos comprobar que los reglamentos cumplen con lo establecido en la normativa aplicable.

ENTIDAD	ÓRGANO DE CONTROL
Entidades de crédito (no Cajas de ahorro)	BANCO DE ESPAÑA.
Cajas de Ahorro y cooperativas de crédito en competencia autonómica	Órgano competente de la Comunidad Autónoma donde radique el domicilio social.
Entidades de servicios de inversión y sociedades gestoras	CNMV
Aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones, sociedades de correduría de seguros	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, salvo que su ámbito de actuación sea autonómico, en cuyo caso esta función corresponderá al órgano competente de la Comunidad Autónoma



## VII. COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

---

### Caracteres y Funciones

La Ley financiera crea tres distintos, uno para cada ámbito de actuación:

- *Comisionado para la defensa del Cliente de Servicios Bancarios*, adscrito al Banco de España.
- *Comisionado para la defensa del Inversor*, adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- *Comisionado para la defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones*, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El objeto de estos órganos es proteger los derechos del usuario de servicios financieros, sin perjuicio de otros sistemas de protección, como el arbitraje o la normativa de consumo.

Su función es doble:

- a) Atender las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios financieros.
- b) Asesorar a los usuarios de los servicios financieros sobre sus derechos relativos a la normativa de transparencia y protección a la clientela.

En los casos en los que se presente una consulta, queja o reclamación que pueda pertenecer al ámbito de actuación de dos o más comisionados, entenderá del asunto aquél que primero hubiera conocido de él o, si esto no pudiera determinarse, aquél al que le corresponda por el turno de reparto que ellos establezcan en orden al mejor cumplimiento de sus funciones. En estos casos, el informe final del comisionado que conozca del asunto, tendrá en cuenta los informes de los otros comisionados, integrándose estos en aquél.

Habrán de ser personas de reconocido prestigio en el ámbito económico y financiero con 10 años de experiencia profesional, serán



nombrados por el Ministro de Economía por un periodo de 5 años, que tendrá el carácter de improrrogable.

En el nombramiento de cada Comisionado habrá de oírse a los responsables de las instituciones a las que, por materia de su competencia, afecten. Por ejemplo, en el nombramiento del Comisionado del Cliente de Servicios Bancarios, será oído el Gobernador del Banco de España, en el nombramiento del Comisionado para la Defensa del Inversor, será oído el presidente de la CNMV, y para el nombramiento del Comisionado para la Defensa del Asegurado, será oído el Director General de Seguros.

En cualquiera de los tres casos será oído el **Consejo de Consumidores y Usuarios**.

- En su proceder, los Comisionados para la Defensa del Cliente actuarán con **INDEPENDENCIA** de cualquier órgano, incluidos aquellos a los cuales estén adscritos, que estarán encargados de remover cualquier obstáculo que afecte a este principio de actuación. Asimismo actuarán con total **AUTONOMÍA** a la hora de establecer los criterios en los que basen su actuación.
- Estarán afectados por las causas de abstención y recusación que afecten a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas. En el mismo sentido, en el desempeño de sus funciones, evitarán en cualquier caso conflictos de interés y, si esto no fuera posible, lo comunicarán a las autoridades de supervisión a las que estuvieran adscritos.
- Otro deber que tienen los Comisionados es el deber de **SECRETO**, respecto de todas las informaciones a las que pueda tener acceso en el desempeño de sus funciones. Tampoco podrán hacer uso de estas en beneficio propio ni facilitarlo a terceros, salvo en lo respectivo a las obligaciones de información y transparencia cuando los datos o informaciones a las que tengan acceso tengan el carácter de confidenciales o reservados. El deber de secreto se extenderá incluso después de finalizado el desempeño del cargo por parte del Comisionado.
- En lo relativo al estatuto particular de los Comisionados hay que tener en cuenta lo siguiente:
  - No generarán derecho alguno en el órgano al que estén adscritos, sin perjuicio de la indemnización económica compensatoria que percibirán por el desempeño de sus funciones.

- El cargo será compatible con el ejercicio de la actividad que vinieran desempeñando hasta el momento en que sean designados salvo que este sea el de funcionario público, personal al servicio de las AA.PP. o de asociaciones, o si prestan sus servicios para empresas del sector al que haga referencia el cargo comisionado.
- Cada Comisionado estará adscrito orgánicamente a la institución que le corresponda por materia de su competencia así:

Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios adscrito al Banco de España.

Comisionado para la Defensa del Inversor, adscrito a la CNMV.

Comisionado para la Defensa del Asegurado y Partícipe, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

- Tendrán la obligación de colaborar estrechamente entre ellos con la finalidad de armonizar y mejorar el trabajo que tienen encomendado.
- Los Comisionados son órganos carentes de funciones ejecutivas, no teniendo sus actuaciones o los informes que emitan la consideración de actos administrativos, por lo que no serán susceptibles de recurso alguno.
- Su intervención en quejas, reclamaciones o consultas por parte de los usuarios no se llevará a cabo cuando tengan conocimiento de que estas se hayan tramitado ante cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.
- El informe que ponga término a las quejas o reclamaciones en ningún caso tendrá carácter vinculante para el reclamante o para la entidad reclamada. En cualquier caso, sin embargo, cuando detecten alguna irregularidad que vulnere la normativa de transparencia y protección a la clientela, remitirán a los servicios de Supervisión correspondientes los expedientes en los que hayan desarrollado su labor.
- Los **Servicios de reclamaciones o Unidades administrativas equivalentes** adscritas a los Comisionados tendrán la función de ser soporte administrativo y técnico de los mismos, llevando a cabo las labores de tramitación meramente burocrática así como la redacción, en su caso, de las propuestas de informe de conclusión de los expedientes.
- Los Comisionados podrán colaborar para la difusión de sus actividades informativas, con las *autoridades competentes en materia de*

*consumo*, así como con los *órganos e Instituciones representativas* de consumidores y usuarios.

- No será competencia de los Comisionados decidir ni pronunciarse sobre los daños y perjuicios que hayan podido causarse a los usuarios por parte de las entidades financieras, aunque esta actuación sea considerable como sancionable. Asimismo, en ningún caso, facilitarán valoración económica alguna respecto de aquello.
- Tampoco podrán pronunciarse sobre peticiones de interpretaciones de la norma aplicable en relación con supuestos concretos.

Según establecen los artículos 24 de la Ley 44/2002 y el art. 4 del reglamento aprobado por el RD 303/2004, sus funciones serán las siguientes:

- a) Atender, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, las quejas o reclamaciones de los usuarios de servicios financieros a que se refiere el artículo 1, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, ya de las buenas prácticas y usos financieros.
- b) Contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia.
- c) Recabar toda clase de información de los órganos y entidades supervisoras del ámbito de su competencia, relacionada con los expedientes que tramite, a cuyo efecto podrá solicitar justificadamente la colaboración de la autoridad de supervisión a la que esté adscrito y, en todo caso, con sujeción a las limitaciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- d) Asesorar, ante las consultas que formulen, a los usuarios de servicios financieros sobre sus derechos en materia de transparencia y protección a la clientela y los cauces legales para su ejercicio.
- e) Elaborar una memoria anual con el contenido que establece la normativa vigente.
- f) Remitir a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebramiento de normas de transparencia y protección de la



clientela con arreglo a lo establecido en el artículo 24.a) de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas para la reforma del sistema financiero.

- g) Proponer a la respectiva autoridad supervisora o reguladora aquellas modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor salvaguarda de los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela.
- h) Informar, cuando así se solicite por el órgano u organismo de supervisión al que estén adscritos, con carácter previo a su adopción, las normas reglamentarias que se tramiten en materia de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, en sus respectivos ámbitos de actuación.
- i) Servir de órgano de relación y comunicación con instituciones y órganos, nacionales y extranjeros, que cumplan finalidades o tengan competencias semejantes, sin perjuicio de la colaboración que en su caso se pueda establecer con las entidades financieras para la difusión de actividades informativas relacionadas con las funciones de los comisionados.
- j) Promover actuaciones que tengan por objeto facilitar el conocimiento por los usuarios de servicios financieros de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros.
- k) Informar, cuando así se solicite por el órgano u organismo de supervisión al que estén adscritos, la adecuación de los reglamentos de funcionamiento de los departamentos o servicios de atención al cliente y del defensor del cliente al régimen jurídico establecido por el Ministerio de Economía.
- l) Realizar actividades divulgativas de los criterios que sirven de base a la resolución de los expedientes que se tramiten en el ámbito de su competencia.

---

### ***La memoria anual de los comisionados***

---

Supondrá una forma de rendir cuentas de su actividad anual. La memoria se enviará con carácter previo al órgano de supervisión al que se encuentren adscritos y, una vez editada, al Instituto Nacional del Consumo.

Su contenido (art. 18 del reglamento aprobado por el RD 303/2004) será el siguiente:

- a) Resumen estadístico de los expedientes tramitados y de las consultas atendidas con información del número, origen de la incidencia, naturaleza de la entidad afectada, tipo de decisión, tipo de reclamación y cuantía de éstas.
- b) Expedientes que hayan terminado con informe favorable o desfavorable para el reclamante, así como número de las reclamaciones desistidas y resumen de las reclamaciones inadmitidas.
- c) Entidades afectadas por los informes, con concreción de la entidad y de los expedientes que le afecten.
- d) Número y resumen de los supuestos de hecho y de derecho contenidos en los expedientes comunicados al órgano u organismo de supervisión correspondiente.
- e) Número de consultas realizadas con indicación de aquellas que puedan ser de interés general.
- f) Resumen de los criterios generales contenidos en la resolución de las consultas o reclamaciones aplicados cuando sean de interés general.
- g) Seguimiento de las correcciones efectuadas por las entidades en aquellos casos en que el informe de terminación del expediente haya sido favorable al reclamante.
- h) Propuestas de medidas de mejora de la normativa y procedimientos previstos para la protección de los usuarios de servicios financieros.

## VIII. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

- La Ley 44/2002 establece en su art. 30 que para la admisión de reclamaciones ante los Comisionados de defensa de los clientes de servicios financieros, será imprescindible acreditar el haberlas presentado previamente ante el Servicio del departamento de atención al cliente o ante el defensor del cliente.

- Así pues, la normativa exige que se realice, como paso previo obligatorio, una reclamación ante los propios servicios de la entidad, antes de poder acudir a los Comisionados.
- El procedimiento de reclamación previo ante los servicios de defensa del cliente, está regulado en el capítulo III de la Orden ECO/734/2004 (arts. 10 al 15).

a) Reclamación previa obligatoria  
(Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente)

- Este procedimiento interno de reclamaciones dependerá de lo establecido en el *reglamento de funcionamiento* (art. 8 Orden ECO/734/2004) de cada entidad en lo relativo a la intervención del defensor del cliente, si lo hubiera, como 2.<sup>a</sup> instancia o en ciertas materias, etc.
- En cualquier caso, se establece un plazo de **DOS MESES** a contar desde la presentación ante los órganos correspondientes, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, una vez pasado dicho plazo, dirigirse al Comisionado para la defensa del cliente que corresponda.
- Las quejas o reclamaciones podrán presentarse:
  - a) De *manera personal o mediante representación*.
  - b) En *soporte papel o usando medios informáticos, electrónicos o telemáticos* que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre firma electrónica.
- El documento deberá contener, como mínimo:
  - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
  - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
  - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.



- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

En cualquier caso, el reclamante podrá adjuntar todas las pruebas documentales que apoyen la reclamación.

- **Lugar de presentación** de las quejas o reclamaciones:
  - ✓ Ante los servicios o departamentos de atención al cliente.
  - ✓ Ante el defensor del cliente, en su caso.
  - ✓ Ante cualquier oficina abierta al público de la entidad.
  - ✓ En la dirección de correo electrónico que la entidad establezca a tal efecto.
- Una vez que la queja o reclamación sea admitida, se comprobará que no haya sido resuelta satisfactoriamente por la propia oficina o servicio reclamado. Si no fuera así, se estará a lo dispuesto en el *reglamento de funcionamiento*, para determinar qué órgano, el defensor del cliente, en su caso, o el servicio de atención al cliente, es el competente en el asunto. Atendiendo a este criterio, cuando la reciba uno de estos órganos y no sea competente, lo remitirá al que sí lo sea.
- En cualquier caso, el cómputo del plazo máximo de 2 meses comenzará a contar desde la presentación de la queja en el servicio de atención al cliente o en el defensor del cliente.
- La queja o reclamación solo se presentará UNA VEZ ante la entidad, sin que pueda exigírsele al usuario que la presente más veces. Una vez recibida, se procederá a la apertura del EXPEDIENTE.
- Habrá un plazo de *10 días naturales* para subsanar errores en la identificación del reclamante o en la claridad de los hechos expuestos, que no se incluirán en el cómputo del plazo máximo de dos meses.
- **MOTIVOS DE RECHAZO** de las reclamaciones.
  - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
  - b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la

misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en la normativa vigente aplicable al caso.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Este procedimiento de quejas y reclamaciones es incompatible con cualquier procedimiento administrativo, arbitral o judicial, de tal forma que cuando concurren, aquel deberá de suspenderse en su tramitación.

- Ante la no admisibilidad de la queja o reclamación por algunas de las causas referidas en el punto anterior, habrá otro plazo de *diez días naturales* para que el interesado presente sus alegaciones. Si éste contesta pero las causas de inadmisión persisten, se le comunicará la decisión final adoptada.
- Tanto los servicios de atención al cliente como los defensores del cliente, en su caso, podrán recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, toda la información que les sea precisa, tanto de los reclamantes como del resto de los servicios de la entidad, para adoptar su decisión. Para la solicitud del defensor del cliente ante los servicios o departamentos de la entidad financiera, se estará al plazo que establezca el *reglamento de funcionamiento*.

## ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

En los casos en los que la entidad rectifique su actuación en los términos reflejados en la reclamación o en la queja y a satisfacción del cliente, el expediente será archivado, siempre que medie documentación acreditativa de allanamiento.



Del mismo modo, el cliente puede desistir de la reclamación en cualquier momento, archivándose automáticamente el expediente. En este caso, el defensor del cliente, en orden a la función de promoción de la claridad y protección a la clientela, podrá continuar el expediente de una manera interna.

## FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

Transcurridos los dos meses de plazo máximo, deberá emitirse una **decisión motivada** sobre la queja o reclamación. Contendrá unas *conclusiones claras* sobre la solicitud planteada, que se fundarán en las cláusulas contractuales, en la normativa de protección de la clientela y en las buenas prácticas y usos financieros. Si no se basara en estos principios, se deberá justificar las causas.

La decisión se notificará en un plazo de *10 días naturales* desde su fecha por el medio que hubiese establecido el usuario (escrito o electrónico). Si no hubiera especificado el medio, a través del mismo por el que hubiera presentado la queja o reclamación.

### b) Actuaciones ante los Comisionados para la Defensa del Cliente

A los Comisionados se les presentarán quejas, reclamaciones y consultas (estas serán tratadas más adelante, en el punto referido a la función de asesoramiento). La normativa los define así:

**Quejas:** las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades a que se refiere la normativa vigente y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

**Reclamaciones:** las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades a que se refiere la normativa vigente que supongan para quien las formula un perjuicio para sus

intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

– **Legitimación activa para realizar quejas, reclamaciones y consultas.** (Art. 6 del reglamento aprobado por el RD 303/2004).

- ✓ Podrán presentar las quejas o reclamaciones y consultas a que se refiere el artículo 24 de la Ley 44/2002, personalmente o mediante representación, 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, y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- ✓ Están legitimados para presentar quejas o reclamaciones y formular consultas en su condición de usuarios de servicios financieros quienes son así reconocidos por la normativa vigente, así como los inversores institucionales cuando actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.
- ✓ Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas 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 éstos resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, o, en su caso, en la **legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores**.
- ✓ También estarán legitimadas para formular consultas **las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario** a que se refiere el artículo 14 de la Ley 26/1984.

## Tramitación de Quejas y Reclamaciones

### 1) Lugar y Forma de Presentación

- **Principio de ventanilla única.** Art. 28 Ley 44/2002, por el cual se establece que cualquier reclamación se podrá presentar ante cualquiera de los Comisionados indistintamente, debiendo el receptor remitirla al competente.
- El principio de *ventanilla única* se extiende a las reclamaciones presentadas ante los servicios de reclamaciones o las unidades administrativas equivalentes del Banco de España, de la CNMV o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Las reclamaciones se presentarán en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, cumpliendo la normativa aplicable y contendrán los siguientes requisitos:
  - a) Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.
  - b) La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
  - c) El motivo de la queja o reclamación que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas o usos financieros, haciendo constar expresamente que aquella no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrá alegarse motivo distinto del aducido en la reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente, salvo que se refiera a hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.



- d) Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.
- e) Lugar, fecha y firma.

A las reclamaciones se les adjuntará cuanta documentación sea necesaria para resolver las cuestiones planteadas, independientemente de la que pueda recabar el Comisionado correspondiente en el ejercicio de sus funciones.

- La interposición de estas reclamaciones no suspenderá o interrumpirá los plazos establecidos para el ejercicio de acciones o derechos que asistan a los interesados por parte de la normativa vigente.

## 2) Requisito de Reclamación Previa

Para la presentación de quejas o reclamaciones ante los Comisionados para la Defensa del Cliente será requisito previo el haberlo presentado ante los servicios de atención al cliente o el defensor del cliente y que esta haya sido denegada o haya pasado el plazo de dos meses para su contestación. El Comisionado se encargará de verificar que este requisito se haya cumplido, añadiendo al expediente todas las actuaciones que se hayan llevado a cabo. Podrá dar un plazo de *10 días hábiles* al reclamante para que complete la información que hubiera lugar apercibiéndole de que, si no cumple en ese plazo, se le tendrá por desistido de su reclamación.

- El requisito de la reclamación previa no será obligatorio en las reclamaciones que tengan por objeto la demora o incumplimiento de una decisión que sea favorable al cliente, en la entidad.
- Se podrá acordar la *acumulación de expedientes* en los siguientes casos:
  1. Cuando las reclamaciones se refieran al mismo contenido y sean presentadas por distintas personas.
  2. Cuando se trate de quejas o reclamaciones presentadas por una misma persona sobre cuestiones de similar naturaleza, pero que no consistan en una reiteración.

### 3) Casos de Inadmisión de Quejas o Reclamaciones

1. Cuando falten datos esenciales, incluidos los referidos a la falta de concreción en el motivo de las reclamaciones o la acreditación de haber presentado reclamación previa, en los términos explicados anteriormente.
2. Cuando se pretenda tramitar como una reclamación de este tipo cuestiones cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales.
3. Cuando el objeto de la queja o reclamación no corresponda con operaciones concretas o sean distintas de las admitidas previamente ante los departamentos de atención al cliente.
4. Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación alguna consulta relativa a la normativa de protección de la clientela, sin perjuicio de que se le dé tramitación como consulta.
5. Por reiteración, si se presentan reclamaciones o quejas que ya hayan sido resueltas.
6. Cuando se presenten ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones reclamaciones en relación con seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de usuario de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones
7. Cuando haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la queja o reclamación de que se trate.

Una vez inadmitida la queja o reclamación por uno de los motivos reseñados, se le dará al interesado un plazo de *10 días hábiles* para alegar, en su caso. Si tras la alegación se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión adoptada.

- En el caso de que el Comisionado tenga constancia de la tramitación simultánea de quejas o reclamaciones junto con un procedimiento administrativo, arbitral o judicial, se archivará aquella, previa comunicación al interesado, por incompatibilidad.

#### 4) Procedimiento de Tramitación de Quejas y Reclamaciones

- Una vez abierto el expediente, en un plazo de *10 días hábiles* se le informará al interesado de los siguientes extremos:
  - Que la tramitación de la queja o reclamación se entiende sin perjuicio de cualquiera otras acciones que le puedan asistir sin que tampoco interrumpa o suspenda los plazos establecidos en la normativa para ejercerlos.
  - Que el informe final **no vincula** ni tiene carácter de **acto administrativo**, por lo que no se puede interponer recurso contra él.

Asimismo, dentro de ese plazo, se le dará traslado a la entidad financiera reclamada de una copia de la reclamación para que, a su vez, en un plazo de *15 días hábiles*, presente las alegaciones y la documentación que tenga por conveniente. Todo ello sin perjuicio de la potestad que asiste al Comisionado de solicitar todas las informaciones que estime necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto de las propias entidades como de las unidades administrativas.

- Tanto el reclamante como la entidad reclamada tendrán la posibilidad de acceder a las actuaciones incorporadas al expediente. En el primer caso sólo podrán acceder a las relativas a los hechos descritos en la queja o reclamación, salvo que la entidad autorice lo contrario.
- **Solución previa conciliatoria:** La entidad, en las alegaciones, podrá proponer una solución a la reclamación. Esta se trasladará al usuario que, en el plazo de *15 días hábiles*, podrá aceptar esta solución o expresar su disconformidad, sin posibilidad de que se puedan formular nuevas alegaciones.

#### 5) Terminación del Procedimiento

- Si trascurren los sendos plazos de 15 días hábiles para que:
  - ✓ La entidad presente alegaciones frente a la reclamación.
  - ✓ El usuario no conteste las alegaciones formuladas por la entidad.



entonces, la tramitación de los expedientes de quejas o reclamaciones deberá concluir con un informe en el **plazo máximo de 4 meses** desde que se presentaran. En caso de no cumplirse este plazo deberá indicarse en el informe el motivo por el cual no ha sido posible.

#### 5.1. El informe

- Además de ello, si no se cumple el plazo, se deberá informar tanto al reclamado o al reclamante. El hecho de no emitir informe en el plazo preceptivo no equivale a la aceptación de los motivos de queja.
- **Características del informe:**
  - ✓ Será motivado.
  - ✓ Incluirá unas conclusiones claras relativas a si se ha vulnerado la normativa de transparencia y protección de la clientela o si la entidad ha ajustado a las buenas prácticas y usos financieros.
  - ✓ Se pronunciará sobre todas las cuestiones que se hayan planteado en la queja o reclamación.
  - ✓ Podrá ser redactado, en forma de propuesta, por el servicio de reclamaciones o unidad administrativa equivalente que esté adscrita al Comisionado para que éste lo acepte y lo emita como propio.
- El informe se notificará en un plazo de *10 días hábiles* a contar desde su fecha de emisión.
- No existirá obligación de que el informe se pronuncie en el mismo sentido que informes anteriores sobre cuestiones materiales similares o equivalentes. No obstante, si esto se produce, el Comisionado deberá motivar el cambio de criterio adoptado.
- Si del informe se concluye que ha habido un perjuicio para el cliente y la entidad reclamada rectificase su situación con este, lo notificará al Comisionado.

- En cualquier caso, la entidad manifestará, expresamente, en el plazo de *un mes*, la aceptación o no del informe y aportará la documentación acreditativa de haber rectificado la situación reclamada.
- Tras la cumplimentación de esta comunicación o pasado el plazo establecido, se archivará el expediente, comunicando éste archivo al organismo al que se encuentren adscritos los Comisionados.

## 5.2. Desistimiento y allanamiento

El interesado podrá desistir de la reclamación en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento, en lo referido a él, sin perjuicio de que se continúe en caso del que el Comisionado entienda que hay motivo de solventar cuestiones de interés general.

Asimismo, la entidad podrá allanarse ante la pretensión del reclamado, documentándolo de manera expresa y salvándose la posibilidad de que el Comisionado remita a las autoridades de control competentes todos aquellos hechos que entienda que pueden vulnerar la normativa vigente.

Esta última obligación del Comisionado se extenderá a todos aquellos casos en que en la tramitación de las quejas o reclamaciones, se detecten infracciones administrativas o incluso penales, dándole traslado inmediato a la entidad competente. Entre ellas estarán incluidas las autoridades de Consumo.



## RÉGIMEN DE LA FUNCIÓN DE ASESORAMIENTO

### CONSULTAS

La normativa las define así:

- ✓ **Consultas:** las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y



protección de la clientela, y sobre los cauces legales para su ejercicio, así como las que conciernan a los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.

- Se aplicará en estos supuestos el principio de **ventanilla única** (art. 28 Ley 44/2002).
- Las consultas se presentarán en soporte papel o medios informáticos, electrónicos o telemáticos, según lo establecido en la normativa vigente en materia de firma electrónica.
- Las consultas incluirán:
  - Nombre y apellidos o razón social y número de identificación de la persona o entidad a que se refiera la cuestión planteada, así como el domicilio a efectos de notificaciones.
  - Los antecedentes y las circunstancias concurrentes.
  - Las dudas que le suscite la normativa aplicable.
  - Los demás datos y elementos que puedan contribuir a la formación de opinión por parte del comisionado competente.

No se podrán presentar consultas relativas a una concreta operación respecto de una entidad concreta, sin perjuicio de su tramitación como quejas o reclamaciones, así como relativas a las condiciones materiales de operaciones que se ajusten a la normativa de transparencia.

- Para subsanar cualquier error o falta de datos, habrá un plazo de *10 días hábiles*. En caso de que no se proceda a la subsanación se archivará la solicitud, previo aviso, pero sin más trámites.
- La presentación de solicitudes de consulta no interrumpirá ni suspenderá el cómputo de plazos para el ejercicio de otras acciones administrativas, judiciales o arbitrales establecidas en la legislación vigente.

- Para la contestación de la consulta, el Comisionado al que corresponda, podrá solicitar los informes necesarios al servicio de reclamaciones al que se halle adscrito funcionalmente.
- En el plazo de UN MES desde la presentación de la solicitud, se emitirá la contestación en la que se presentarán las conclusiones sobre los derechos del solicitante así como los cauces legales adecuados para su ejercicio.
- La no evacuación de la contestación en el plazo marcado no equivaldrá a la aceptación de los criterios establecidos por los usuarios en la solicitud.
- La contestación será nuevamente informativa y no tendrá efectos vinculantes respecto de lo consultado.