

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

ÍNDICE

11.1 SERVICIO DE
RECLAMACIONES. INFORMACIÓN
GENERAL 371

11.2 WEB DEL BANCO
DE ESPAÑA. SERVICIO DE
RECLAMACIONES 375

11.3 NORMATIVA SOBRE
TRANSPARENCIA DE
OPERACIONES Y PROTECCIÓN
DE LA CLIENTELA 376

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

11.1 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 España¹.

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 débito, etc.

¿QUÉ ES UNA RECLAMACIÓN?

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

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

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

¿QUÉ ES UNA CONSULTA?

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

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

¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?

Pueden presentar quejas o reclamaciones (artículo 6 del Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero):

- a) 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 los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros².

1. En concreto, el Servicio de Reclamaciones es competente para recibir y tramitar las quejas y reclamaciones relativas a operaciones concretas que sean formuladas por los usuarios de los servicios bancarios prestados por las *entidades de crédito* autorizadas a operar en el territorio nacional, así como los servicios prestados por las *sociedades de tasación y por los establecimientos de cambio de moneda* autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias con el exterior. **2.** Son *normas de transparencia y protección de la clientela bancaria* las que contienen preceptos referidos a las entidades financieras sometidas a la supervisión del Banco de España, cuya finalidad es proteger los legítimos intereses de los clientes estableciendo un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigiendo la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulando determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información. Se entiende por *buenas prácticas bancarias* aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros. Los *usos financieros* son aquellos usos mercantiles y bancarios comúnmente aceptados en las plazas de que se trate.

- b) 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.

¿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 la misma.

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 correspondiente³.

¿DÓNDE SE PUEDE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN?

Las reclamaciones o quejas pueden presentarse:

- a) Personalmente, en la ventanilla habilitada al efecto en la sede central del Banco de España en Madrid o en cualquiera de sus sucursales existentes en las distintas Comunidades Autónomas.

- b) Por correo dirigido a:

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

- c) A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones⁴:

http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina_virtual.htm

³ Si la documentación aportada fuera incompleta, o no se concretara el motivo de reclamación, se requiere al interesado para su subsanación, concediéndole el plazo de 10 días. De no cumplirse lo requerido, se procede al archivo de la reclamación. ⁴ A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones (creada el 18 de abril de 2008) 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 del mismo o la realización de consultas de carácter general.

¿QUÉ DATOS DEBE CONTENER
LA RECLAMACIÓN?

En las reclamaciones y quejas deben constar:

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

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

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

- a) Omisión de datos esenciales necesarios para su tramitación y no subsanables.
- b) Falta de concreción de los motivos, hechos u operaciones que la originan.
- c) Transcurso del plazo de extinción de las acciones o de los derechos.
- d) Ausencia de reclamación previa ante la entidad de que se trate.
- e) Diferencias esenciales entre el contenido de la reclamación o queja remitido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el contenido de la reclamación formulada ante el servicio de atención o defensor del cliente de la entidad.
- f) Existencia de resolución previa sobre la misma cuestión planteada ante el Servicio de Reclamaciones, emitida por algún otro órgano administrativo, arbitral o judicial.
- g) Sometimiento de la cuestión planteada, en el momento de plantearse la reclamación, a cualquier otro órgano administrativo, arbitral o judicial.
- h) 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.

¿QUÉ FASES TIENE EL PROCEDIMIENTO?

- 1.º 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 correspondiente*. La apertura del expediente se comunica al reclamante en el plazo máximo de 10 días hábiles.
- 2.º A continuación, el expediente se traslada a la entidad reclamada, para que presente las alegaciones y la documentación que estime oportuno en un plazo de 15 días hábiles (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).
- 3.º 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.º 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.

¿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.

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:

- a) Personalmente, en la ventanilla habilitada al efecto en la sede central del Banco de España en Madrid o en cualquiera de sus sucursales existentes en las distintas Comunidades Autónomas.
- b) Por correo físico dirigido a:

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

c) A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones:

http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina_virtual.htm

d) Por teléfono: 900 545 454

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://finnet.jrc.it/doc/es-FINNET-GUIDE.pdf>

11.2 Web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones

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

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

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

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

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

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

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

11.3 Normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela

DISPOSICIONES ESTATALES,
POR ORDEN CRONOLÓGICO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

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

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

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia, y por la que se establece determinada normativa tributaria.

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

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

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

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

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

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

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

DISPOSICIONES ORDENADAS POR MATERIAS

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

a. Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros

Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

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

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

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

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

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

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- c. Préstamos hipotecarios Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.
- Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.
- Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia, y por la que se establece determinada normativa tributaria.
- d. Crédito al consumo Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo.
- Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo.
- e. Condiciones generales de la contratación Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- f. Cajeros automáticos Orden de 24 de abril de 2003, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.
- g. Tarjetas y sistemas de pago Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pago, y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas.
- Recomendación 97/489/CE, de la Comisión, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos.
- Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990.
- Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.
- h. Transferencias Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.
- Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.
- Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.
- i. Pagos transfronterizos Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros.

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

j. Titulares de establecimientos de cambio de moneda

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