

# 1

## EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA. ASPECTOS DE INTERÉS

## ÍNDICE

- 1 Historia y función del servicio de reclamaciones** 30
- 2 Entidades contra las que puede dirigirse una reclamación** 33
- 3 El procedimiento previo ante los Servicios de Atención al Cliente** 34
  - 3.1 ¿Cómo puede acreditarse el trámite ante el SAC o el DEC? 35
  - 3.2 Otros aspectos a considerar para la acreditación del trámite SAC 35
  - 3.3 Desde que se acude al SAC o al DEC, ¿qué tiempo se ha de esperar para poder presentar una reclamación ante el servicio de reclamaciones del Banco de España? 37
- 4 Plazos y canales de presentación de reclamaciones** 37
- 5 Procedimiento de tramitación de reclamaciones** 38
- 6 Itinerarios procedimentales del expediente de reclamación** 40
  - 6.1 ¿Es competente el Banco de España para resolver la reclamación? ¿Concurre alguna causa de inadmisión? 42
  - 6.2 ¿Cumple la reclamación con todos los requisitos para solicitar alegaciones a la entidad reclamada? 46
  - 6.3 ¿En qué consiste el trámite de solicitud de alegaciones a la entidad reclamada? 50
  - 6.4 ¿Cómo termina un expediente tras la fase de alegaciones de la entidad? Allanamiento, desistimiento o informe motivado (con o sin pronunciamiento sobre el fondo del asunto) 50
- 7 Actuaciones complementarias en los expedientes finalizados con informes desfavorables a las entidades: la fase de rectificación** 52

## 1 Historia y función del servicio de reclamaciones

La presente Memoria resume la actividad desarrollada por el Banco de España en materia de reclamaciones y consultas, actividad que lleva a cabo, por lo que a las primeras se refiere, a través del conocido como «servicio de reclamaciones». Por su parte, la actividad de atención de consultas se realiza en la actualidad desde el área especializada en Educación Financiera.

El servicio de reclamaciones del Banco de España tiene su origen en la publicación de la Orden Ministerial de 3 de marzo de 1987 sobre liberalización de tipos de interés y comisiones y sobre normas de actuación de las Entidades de depósito, siendo ya desde ese momento el encargado de recibir y tramitar las reclamaciones formuladas por los clientes de las entidades de depósito sobre las actuaciones de estas que pudieran quebrantar las normas de ordenación y disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios. La Orden facultaba al Banco de España para regular su organización y funcionamiento, fijando como fecha para el inicio de sus actuaciones —como así fue— el 1 de septiembre de 1987.

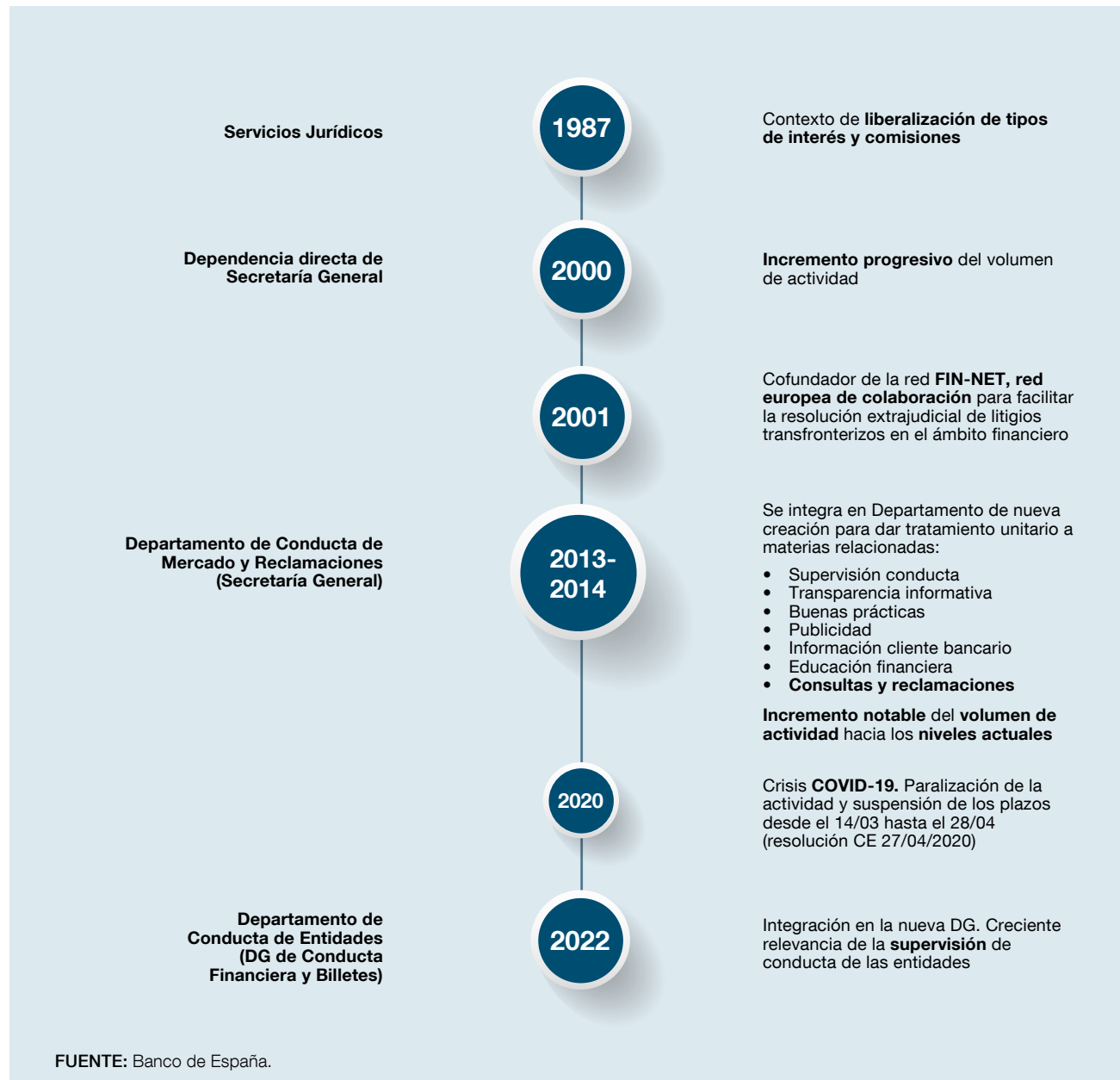
Esta norma de 1987, junto con otras posteriores, y las circulares del Banco de España que las desarrollaron, vinieron a configurar un nuevo enfoque regulatorio en el que el principio general de libertad de precios de los productos y servicios bancarios se complementaba con un abanico de normas de protección de la clientela, basadas en la transparencia en sus relaciones con las entidades, incluyendo dentro de esta la función de resolución de disputas. Un enfoque que, en esencia, se mantiene en la actualidad.

Desde su creación, el servicio se ha ubicado institucionalmente en diversas áreas del Banco, primero como unidad de trabajo dentro de los entonces denominados Servicios Jurídicos, hasta su actual ubicación en la División de Reclamaciones —y en la División de Educación Financiera el servicio de consultas— del Departamento de Conducta de Entidades, el cual, desde mayo de 2022, forma parte de la nueva Dirección General de Conducta Financiera y Billetes.

En la siguiente línea temporal puede verse la evolución del servicio a través de sus distintas ubicaciones en la institución y los diferentes hitos asociados a sus cambios y andadura.

En sus 36 años de vida, el servicio ha sido testigo directo de la evolución de las problemáticas planteadas entre clientes y entidades en un entorno de constante cambio. En este período, los servicios financieros se han generalizado y digitalizado, abriéndose a nuevos operadores; se han sucedido numerosos cambios estructurales en las entidades

## LÍNEA TEMPORAL DE LA HISTORIA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES (1987-2022)



financieras del mercado español; ha impactado en los productos de activo y pasivo un entorno sostenido durante varios años de tipos de interés negativos; también sobrevino la pandemia del COVID-19, y ya, en fechas más recientes, un incremento de tipos de interés, lo que genera un impacto en los préstamos referenciados a tipos de interés variable suscritos por los clientes. Pues bien, en este entorno cambiante, la detección de los problemas y lagunas que pueden ofrecer las normas o la ausencia de ellas y la definición de los objetivos concretos de la supervisión encuentran en el análisis de las reclamaciones planteadas por los ciudadanos un primer indicador empírico, y ello desde una perspectiva tanto cuantitativa como cualitativa.

**LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES**

El Departamento de Conducta de Entidades (DCE), en el que se incardinan, entre otras, tanto la División de Reclamaciones como la de Educación Financiera —que integra el servicio de consultas—, tiene atribuidas las siguientes funciones principales, todas ellas con impacto último en el mejor funcionamiento de las relaciones entre las entidades de crédito supervisadas y sus clientes:

- Definición de la política supervisora y ejercicio de la supervisión en materia de conducta, transparencia bancaria y protección de la clientela.
- Preparación de informes sobre las entidades supervisadas por el Banco de España, elevando a los órganos del Banco los informes y propuestas correspondientes, incluidas las de adopción de medidas preventivas, disciplinarias o cautelares.
- Definición de la política regulatoria, preparación de propuestas relativas a la elaboración de disposiciones

generales que afecten a las entidades supervisadas por el Banco de España en materia de conducta, transparencia bancaria y protección de la clientela, y resolución o, según los casos, propuesta de resolución de consultas de aplicación e interpretación de normativa propia del Banco de España en este ámbito.

- Promoción de la educación financiera de los ciudadanos, tanto por medios propios del Banco como a través de iniciativas conjuntas con otras instituciones, públicas y privadas.
- Resolución de consultas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios bancarios sobre actuaciones de las entidades sujetas a supervisión relacionadas con la normativa de transparencia y protección de la clientela o con las buenas prácticas y usos bancarios, y definición de los criterios relacionados con dichas buenas prácticas bancarias.

Como consecuencia de los cambios del sector financiero, han sido muchos los productos y servicios a los que el legislador ha prestado atención para incrementar la protección de la clientela. Este es el caso, entre los más recientes —cuando nos referimos a los clientes consumidores—, de la regulación en el ámbito de los servicios de pago, mediante el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre; de las cuentas de pago, su traslado entre entidades y su comparabilidad, a lo que se dedica el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, o de los contratos de crédito inmobiliario regulados por la Ley 5/2019, de 15 de marzo. También se ha buscado reforzar la transparencia debida a las pymes; por ejemplo, en las medidas adoptadas para mejorar la información sobre el devenir de sus flujos de financiación (Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial).

Todas ellas son ejemplos de normas que han venido a actualizar el funcionamiento y regulación de productos y servicios cotidianos en el ámbito operativo bancario.

No debe olvidarse que las sucesivas crisis han requerido poner el foco regulatorio en los colectivos más vulnerables, dando como resultado, por ejemplo, actuaciones como las contempladas en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, o más recientemente en el Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre

vivienda habitual que modifica el anterior, sin olvidar el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

En el plano de la colaboración internacional, el Banco fue cofundador en 2001 de **FIN-NET**, red europea de sistemas de resolución de conflictos en el ámbito financiero (ADR, por su acrónimo en inglés) que fomenta el intercambio de experiencias y la cooperación entre los servicios nacionales de defensa del consumidor en el área de los servicios financieros dentro del Espacio Económico Europeo, facilitando el acceso a procedimientos de resolución alternativa de litigios transfronterizos. También participa en la red mundial de ADR **INFO Network** (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

Finalmente, es preciso resaltar aquí, por un lado, el valor que aporta la función de análisis de reclamaciones del Banco de España a la creación de una doctrina sobre buenas prácticas bancarias, anualmente publicada y actualizada a través de sus Memorias. Estos criterios de buenas prácticas complementan, desde esa realidad práctica, viva y cambiante, la regulación nacional y europea de servicios financieros, a cuya elaboración también contribuyen cuando se precisa, de manera que algunos de los que antes fueron criterios están ya incorporados a la regulación como derecho positivo. Tampoco puede olvidarse la contribución del proceso de resolución de reclamaciones al mejor desempeño de la función consultiva, así como al seguimiento y planificación supervisora que también ejerce el Departamento de Conducta de Entidades, al permitir la detección temprana de posibles incumplimientos de la normativa de conducta por parte de las entidades.

## 2 Entidades contra las que puede dirigirse una reclamación

Una exigencia básica para que el Banco de España pueda admitir a trámite y resolver un expediente de reclamación es que este se dirija contra una de las entidades que supervisa.

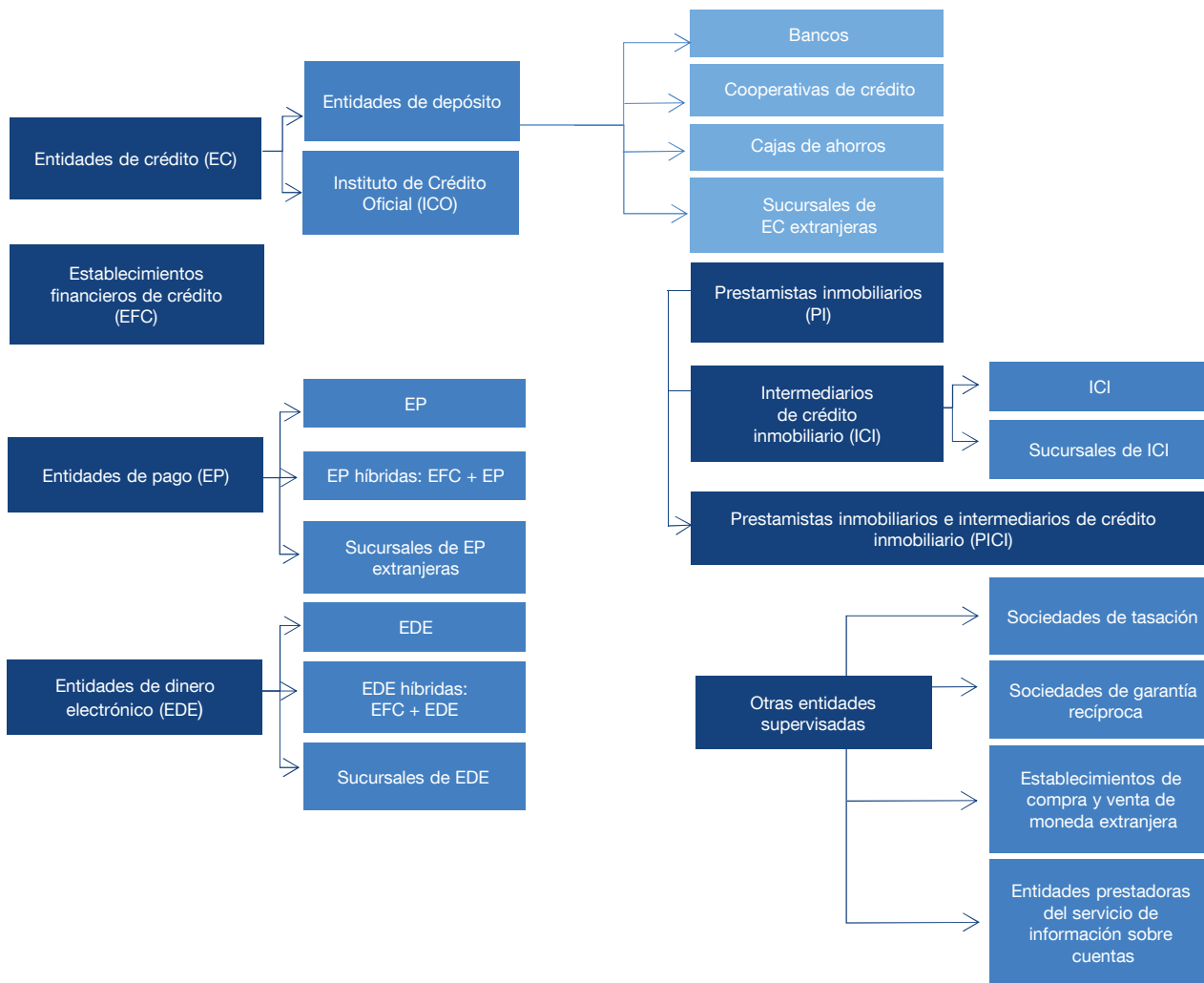
En el esquema 1.2 se muestran los principales tipos de entidades bajo la supervisión del Banco de España, ya operen con establecimientos abiertos al público (entidades financieras españolas y sucursales de entidades financieras extranjeras) o no (entidades extranjeras que operan en España en régimen de libre prestación de servicios).

	Toda la información sobre los datos de entidades supervisadas puede localizarse en el <a href="#">Registro de Entidades</a> .
	Existen entidades no supervisadas que comercializan productos financieros, como por ejemplo las que conceden determinados tipos de crédito. En estos casos, son principalmente los mecanismos de resolución que ofrecen las autoridades de consumo los competentes para conocer las controversias que puedan suscitar los clientes.

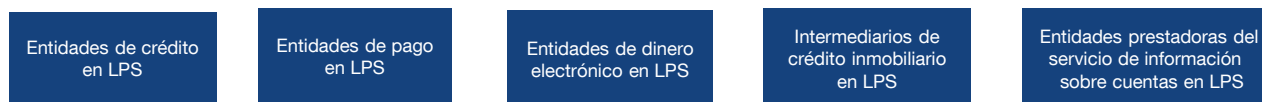
Esquema 1.2

**TIPOS DE ENTIDADES SUPERVISADAS POR EL BANCO DE ESPAÑA**

**ENTIDADES CON ESTABLECIMIENTO**



**ENTIDADES SIN ESTABLECIMIENTO [EN LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (LPS)]**



FUENTE: Banco de España.

### 3 El procedimiento previo ante los Servicios de Atención al Cliente

Un requisito imprescindible de procedibilidad para poder tramitar una reclamación ante el Banco de España en su calidad de organismo supervisor es que el usuario acredite haber presentado previamente la reclamación ante la entidad reclamada (o, en su caso, ante el defensor del cliente de dicha entidad), y que esta no responda en el plazo establecido, o que su respuesta no satisfaga al interesado.



Los datos de contacto de los servicios de atención al cliente (SAC) y defensores del cliente (DEC) designados por las entidades supervisadas pueden localizarse fácilmente accediendo al Registro de SAC y DEC que el Banco de España tiene a disposición del público. Esta información también es de obligada puesta a disposición de la clientela, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web.

### 3.1 ¿Cómo puede acreditarse el trámite ante el SAC o el DEC?

Es válido cualquier escrito de reclamación presentado a la entidad (véase esquema 1.3), sea cual sea el canal, dependencia o unidad por la que aquella tenga conocimiento de la problemática planteada por el cliente (departamento de calidad, director de oficina, departamento o unidad de fraudes, SAC, etc.), siempre que conste acreditado que ha sido recibido por esta.

A tal efecto, se admiten los siguientes documentos:

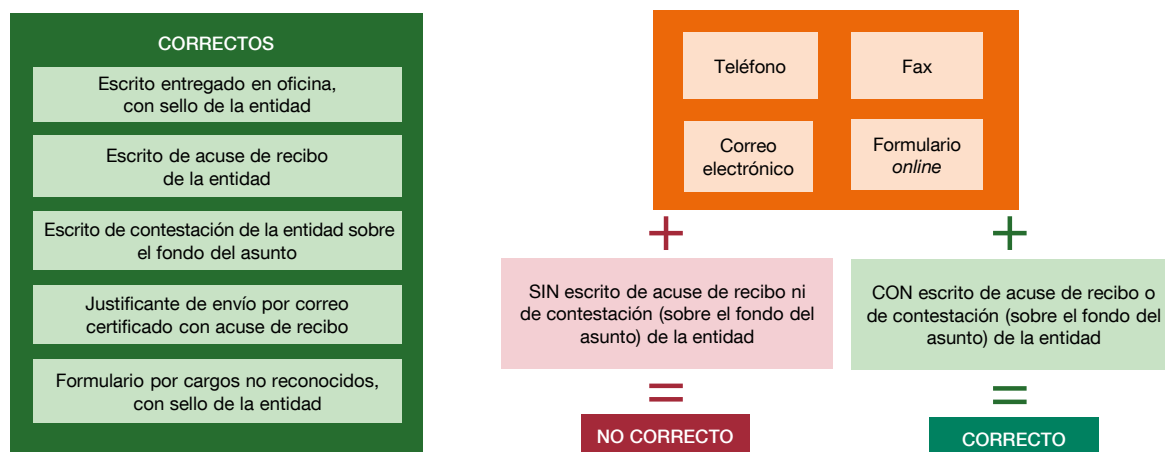
- Copia de la reclamación, sellada por la entidad.
- Carta de acuse de recibo de la entidad.
- Escrito de contestación de la misma, denegando total o parcialmente sus peticiones.
- Justificante del envío de la reclamación a la entidad y del acuse de recibo de dicho envío.

### 3.2 Otros aspectos a considerar para la acreditación del trámite SAC

- 1 No se admitirán las reclamaciones remitidas por correo electrónico a la entidad si no consta el acuse de recibo por parte de aquella, aunque el envío se realice al buzón o dirección de correo electrónico del SAC o DEC que consta en los registros del Banco de España.
- 2 El formulario *online*, habilitado por algunas entidades, solo puede darse por válido si se acredita que la entidad lo ha recibido. Puede hacerse, por ejemplo, remitiendo un «pantallazo» donde conste acuse de recepción —como «su formulario ha sido recibido correctamente» o similar—. En algunos casos, el sistema de las entidades remite automáticamente al cliente un acuse de recibo en formato PDF imprimible, que permite su almacenamiento en soporte duradero y deja constancia de su fecha de presentación.

No obstante, si hubiera contestación de la entidad a un escrito de reclamación del cliente, en cualquier otro formato, se dará por cumplido y acreditado el trámite previo de reclamación ante la entidad.



**MODOS DE ACREDITAR LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD**

FUENTE: Banco de España.

- 3 Cuando el motivo de la reclamación es la **disconformidad con un pago realizado** (por ejemplo, mediante tarjeta o transferencia), las entidades suelen solicitar que se cumplimente un formulario específico que pone en marcha el proceso para verificar la validez de la operación de pago cuestionada, habitualmente implicando a las emisoras de tarjetas (VISA, Mastercard y Euro6000, principalmente). **Este formulario por cargos no reconocidos sirve por sí solo para tener por cumplido el trámite de reclamación previa** (de nuevo, siempre que conste acreditada su recepción por la entidad a través de alguno de los medios indicados en 1).
- 4 Para admitir a trámite las reclamaciones que tengan por objeto la **desatención en la entrega de documentación** (por ejemplo, contratos o extractos) o **información sobre un determinado producto bancario**, el servicio de reclamaciones verifica:
  - Que se haya solicitado con anterioridad la entrega de la misma por el canal que la entidad tenga habilitado al efecto (habitualmente, su sucursal u oficina; un gestor personal *online*; en ocasiones, un correo electrónico específico para estos fines; vía web, etc.).
  - Caso de no haber sido atendida la solicitud por dicho canal, el ciudadano podrá acudir ante el SAC o el DEC, o ante cualquier otra unidad o dependencia de la entidad, manifestando específicamente la negativa a entregarle la mencionada documentación, la cual, insistimos, debe haberse solicitado previamente por el canal establecido.

Gráficamente, el proceso anterior se muestra en el esquema 1.4.

Esquema 1.4

**RECLAMACIONES POR FALTA DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN**

FUENTE: Banco de España.

### 3.3 Desde que se acude al SAC o al DEC, ¿qué tiempo se ha de esperar para poder presentar una reclamación ante el servicio de reclamaciones del Banco de España?

No existe un plazo definido de manera unitaria, pero los establecidos en las diferentes normas que abordan esta cuestión oscilan entre 15 días y 2 meses. Para conocer en qué plazo puede acudir ante el servicio de reclamaciones del supervisor, en «segunda instancia» tras haber acudido a la entidad, la normativa distingue si se trata de una reclamación presentada por un consumidor o por un no consumidor, si viene motivada o no por un servicio de pago y si, a este respecto, el reglamento que regula el funcionamiento del SAC de la entidad reclamada unifica o no plazos para dar el mismo tratamiento en tiempo de respuesta a todas las reclamaciones, con independencia de quién reclame y por qué materia, según se representa en el esquema 1.5.

## 4 Plazos y canales de presentación de reclamaciones

Como se explica en el epígrafe anterior, para presentar una reclamación ante el Banco de España es requisito de procedibilidad haber cumplido con el trámite previo de dirigirse a la entidad reclamada.

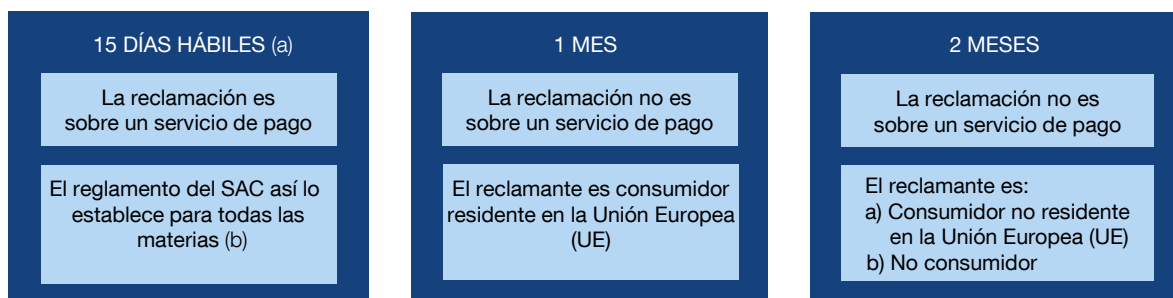
Si el ciudadano no está de acuerdo con la resolución dada por el SAC o DEC, o no recibe respuesta en el plazo legalmente establecido a tal efecto, puede elevarse la reclamación ante el servicio de reclamaciones del Banco de España.

En el esquema 1.6 se recogen los distintos canales habilitados por el Banco de España para que los usuarios puedan presentar una reclamación, o bien documentación adicional a la misma:

- a) Presencialmente: toda reclamación se puede presentar directamente en el Registro General del Banco de España (calle Alcalá, 48 - 28014 Madrid), en los registros

**PLAZOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE EL BANCO DE ESPAÑA**

TIEMPO TRANSCURRIDO TRAS HABER RECLAMADO AL SAC DE LA ENTIDAD, SIN HABER RECIBIDO CONTESTACIÓN



FUENTE: Banco de España.

- a Según el artículo 69.2 del RD-Ley 19/2018, en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, este deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de 1 mes.
- b Algunas entidades recogen, en el reglamento que regula el funcionamiento de su SAC, un único plazo de 15 días hábiles como término en el que el SAC debe resolver todas las reclamaciones recibidas —y no únicamente las presentadas por usuarios de servicios de pago—. En tales supuestos, transcurrido dicho plazo sin que el SAC haya resuelto, ya puede acudir al Banco de España.

auxiliares de **cualquiera de sus sucursales** o por correo postal dirigido al Departamento de Conducta de Entidades en esa misma dirección.

- b) Vía telemática: a través del procedimiento para la realización de este trámite en la **Oficina Virtual** de la sede electrónica del Banco de España.



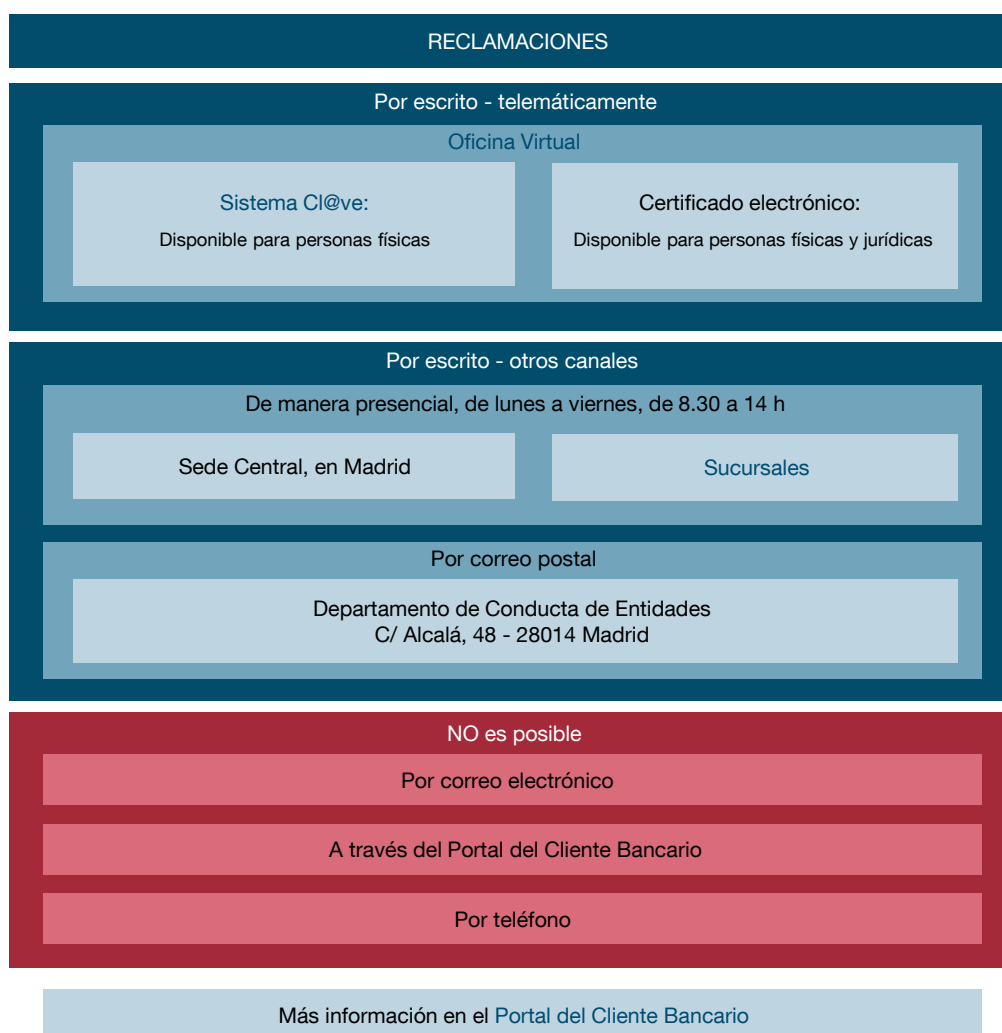
Ni el correo electrónico, ni el teléfono, ni el Portal del Cliente Bancario constituyen medios válidos para presentar escritos de reclamación o aportar documentación sobre expedientes en tramitación.

## 5 Procedimiento de tramitación de reclamaciones

El procedimiento ante el servicio de reclamaciones del Banco de España se rige por lo establecido en 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, desarrollado a partir del mandato previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Entre otros aspectos, en la Orden se define que la actuación del servicio habrá de **ajustarse a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.**

## CANALES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

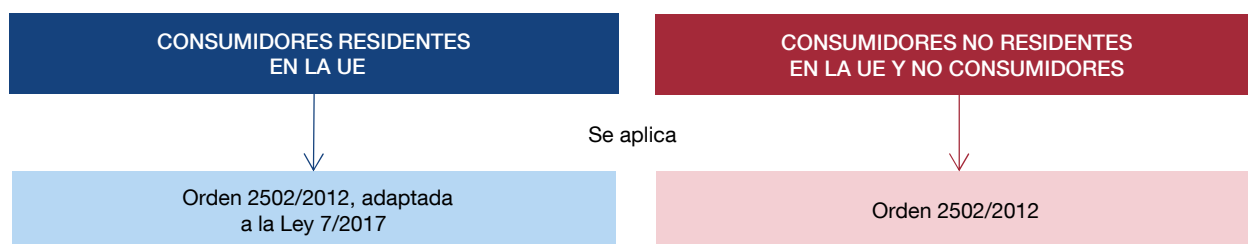


FUENTE: Banco de España.

Por lo que a las reclamaciones de consumidores residentes en la Unión Europea (UE) se refiere, el servicio revisó su procedimiento en 2017, realizando las debidas adaptaciones (especialmente en lo relativo a plazos y criterios de admisión) para ajustarse a una norma posterior —cuyo ámbito de aplicación es general para todos los sectores del comercio— como es la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en lo relacionado con los conflictos planteados en el ámbito financiero por los consumidores residentes en la UE.

En el resto de los casos —esto es, en aquellas reclamaciones presentadas por no consumidores (por ejemplo, por un autónomo) y en las presentadas por consumidores no residentes en la UE—, sigue resultando de aplicación el procedimiento previsto en la Orden.

## Esquema 1.7

**PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN**

FUENTE: Banco de España.

Para poder determinar la condición del reclamante, se deberá tener en cuenta la definición de *consumidor* que ofrece la Ley 7/2017:

- Las personas físicas que actúen con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, y
- las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Por ello, desde la entrada en vigor de la Ley 7/2017 se distinguen dos vías dentro del procedimiento de reclamación ante el Banco de España, según se muestra en el esquema 1.7.

En concreto, el procedimiento que hay que seguir ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) será el regulado en la Orden, si bien, para acomodarlo a las exigencias de la Ley 7/2017, cuando a ellos acudan consumidores residentes en la UE (en lo sucesivo, «consumidores»), se observan algunas especialidades que se describen en el esquema 1.8.

## 6 Itinerarios procedimentales del expediente de reclamación

En el esquema 1.9 se exponen diferentes hitos procedimentales a que puede dar lugar un escrito de reclamación presentado ante el Banco de España, de conformidad con lo establecido en la normativa reguladora del procedimiento de reclamaciones antes expuesta y con las competencias que ostenta la institución.

A continuación se explican en detalle, para una mejor comprensión del citado esquema 1.9, los pasos que se siguen en el tratamiento de una reclamación, desde su recepción en el Banco de España hasta que, de llegar el procedimiento hasta su estadio final, se emite el informe final motivado. Posteriormente, en el epígrafe 7, se tratarán las actuaciones complementarias que pueden darse en caso de que el informe resulte desfavorable a la entidad reclamada.

## Esquema 1.8

## PRINCIPALES DIFERENCIAS EN EL PROCEDIMIENTO EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RECLAMANTE

CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UE	CONSUMIDORES NO RESIDENTES EN LA UE Y NO CONSUMIDORES
CAUSAS DE INADMISIÓN Y NO COMPETENCIA	
No haber reclamado previamente ante la entidad (o defensor del cliente, en su caso)	
No haber transcurrido el plazo que la entidad tiene para responder a la reclamación	
15 días hábiles si es servicio de pago, 1 mes en el resto de los casos	15 días hábiles si es servicio de pago, 2 meses en el resto de los casos
Asunto resuelto satisfactoriamente por la entidad con anterioridad a que se eleve la reclamación al Banco de España	
Reclamación manifiestamente infundada [inexistencia de pretensión, no concreción de los hechos que son objeto de reclamación (por ejemplo, cuando se pretende una revisión de toda la relación contractual), hechos futuros] o no materia de transparencia	
Contenido vejatorio	No previsto
La cuestión ha sido resuelta o planteada ante otros órganos administrativos, arbitrales o judiciales	
La reclamación es extemporánea	
Ha pasado más de 1 año	Han pasado más de 6 años entre los hechos y la reclamación por ellos ante el Banco de España
Han transcurrido más de 5 años entre los hechos y la reclamación por ellos ante la entidad ( <b>aplicable desde el 1 de enero de 2021</b> )	
Falta de legitimación activa y/o pasiva	
Reclamación interpuesta en nombre de varios ciudadanos o personas jurídicas, o contra varias entidades conjuntamente	
Reclamaciones cuyo conocimiento es competencia exclusiva de órganos judiciales (por ejemplo, solicitud de nulidad o declaración del carácter abusivo del contrato o de alguna de sus cláusulas, o reclamaciones por presuntas suplantaciones de identidad)	
Se requiere una prueba judicial o la valoración de expertos especializados en una materia ajena a la de transparencia	
En la reclamación únicamente se plantea la cuantificación económica de los daños y perjuicios causados	
La reclamación se plantea contra una entidad no supervisada	
La reclamación viene motivada por una operación no bancaria (por ejemplo, compraventa)	
La cuestión planteada recae sobre aspectos que inciden en la política comercial y de asunción de riesgos de la entidad: refinanciaciones de deudas, no concesión de préstamos, no apertura de cuenta corriente, supuesto trato no satisfactorio por parte de la oficina, etc.	
Versiones contradictorias sin acreditación documental	

FUENTE: Banco de España.

## Esquema 1.8

**PRINCIPALES DIFERENCIAS EN EL PROCEDIMIENTO EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RECLAMANTE (cont.)**

CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UE	CONSUMIDORES NO RESIDENTES EN LA UE Y NO CONSUMIDORES
<b>PLAZO PARA ELEVAR RECLAMACIÓN AL BANCO DE ESPAÑA, ANTE FALTA DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD RECLAMADA</b>	
Servicio de pago: 15 días hábiles	Servicio de pago: 15 días hábiles
Resto de materias: 1 mes	Resto de materias: 2 meses
<b>DURACIÓN</b>	
90 días naturales	4 meses
<b>PLAZOS</b>	
14 días naturales para acusar recibo al reclamante	10 días hábiles para acusar recibo al reclamante
14 días naturales para que el reclamante complete la documentación	10 días hábiles para que el reclamante complete la documentación
21 días naturales para que la entidad reclamada realice alegaciones	15 días hábiles para que la entidad reclamada realice alegaciones
21 días naturales para la emisión de un informe de inadmisión	No previsto
<b>COSTE DEL PROCEDIMIENTO</b>	
Gratuito	No previsto. En la práctica, gratuito

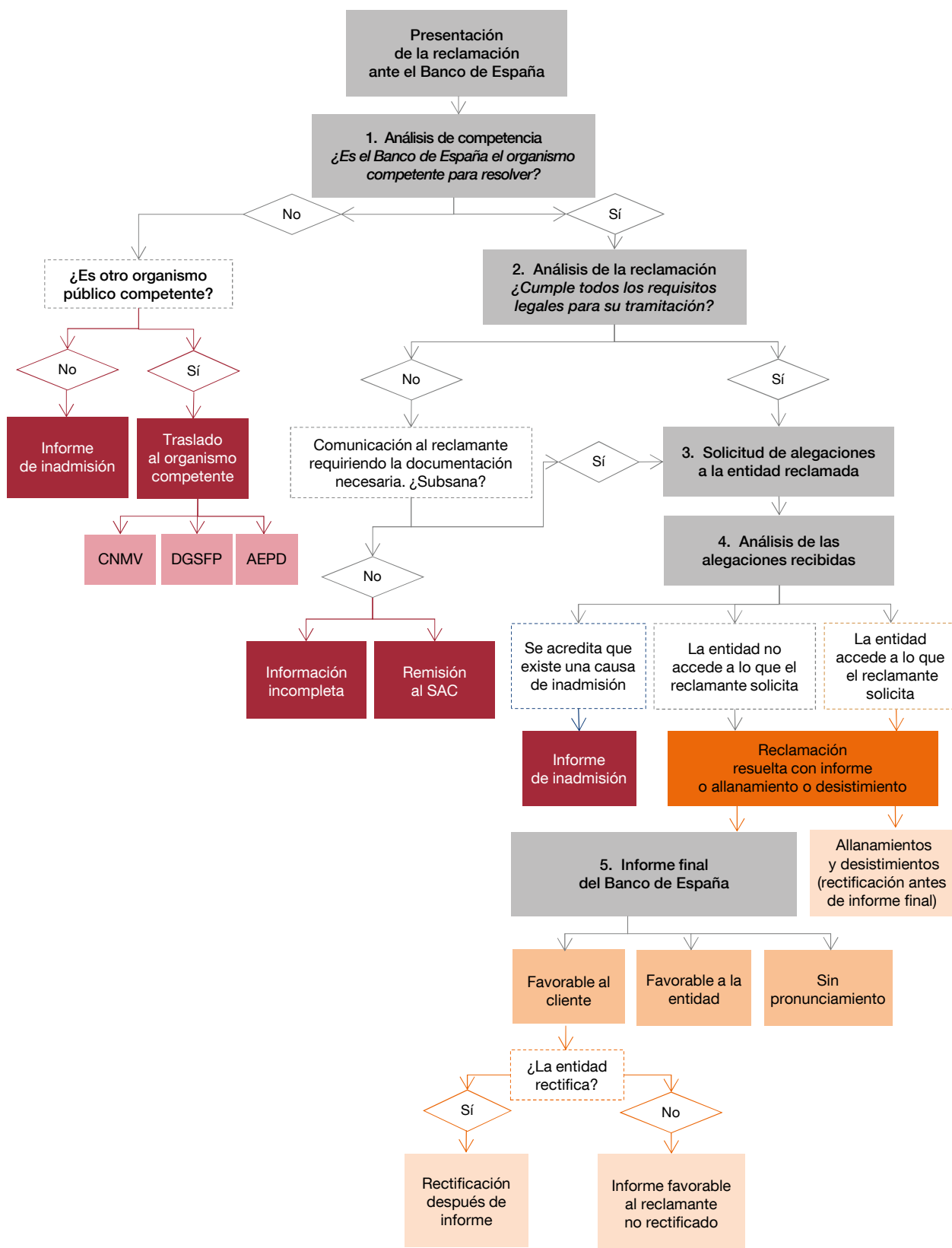
FUENTE: Banco de España.

## 6.1 ¿Es competente el Banco de España para resolver la reclamación? ¿Concorre alguna causa de inadmisión?



Si no lo fuera → Informes finales de inadmisión por falta de competencia o traslado al organismo competente.

**PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES**



FUENTE: Banco de España.



Lo primero que se verifica es si el Banco de España es el organismo competente para conocer y resolver la reclamación presentada y, en caso de no serlo, si es competencia de otro organismo público al que se pueda dar traslado de la misma, en virtud del principio de ventanilla única que rige para los tres servicios de reclamaciones para la clientela de los supervisores financieros<sup>1</sup>.

- a) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, pero sí lo es la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) o la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

Las reclamaciones sobre actividades relacionadas con los productos de los mercados de valores (aunque aquellos hayan sido contratados directamente o con la intermediación de entidades supervisadas por el Banco de España) no son competencia del Banco de España, sino del servicio homólogo establecido al efecto por la [CNMV](#).

Algunos ejemplos:

- Reclamaciones sobre actividades relacionadas con fondos de inversión, acciones, cuotas participativas, etc.
- Reclamaciones motivadas por el cobro de comisiones de mantenimiento en una cuenta a la vista instrumental, vinculada a una cuenta de valores (esto es, de uso exclusivo para soporte de un producto de inversión).
- Reclamaciones motivadas por depósitos estructurados o híbridos.

Por su parte, las reclamaciones sobre actividades relacionadas con la comercialización de seguros o fondos de pensiones, aunque los productos hayan sido contratados directamente o con la intermediación de entidades sujetas a la supervisión del Banco de España, son competencia del servicio establecido al efecto por la [DGSF](#).

En uno y otro caso, el Banco de España remite un escrito tanto al organismo correspondiente, para dar traslado de la reclamación recibida, como al interesado, al tiempo que se le informa de los datos de contacto del organismo de que se trate.

---

<sup>1</sup> Según lo dispuesto en el artículo 4 de la Orden 2502/2012, cuyo tenor literal dice: «cualquier reclamación o queja podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido. En el caso de que el servicio de reclamaciones que recibe la reclamación o queja no resulte competente para su tramitación, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente».



La [Agencia Española de Protección de Datos](#) es el organismo competente para conocer las denuncias o reclamaciones en materia de protección de datos (por ejemplo, casos de cesión de datos de personas físicas a registros de morosos o impagados). En estos casos, el servicio también realiza un traslado de la documentación recibida e informa al interesado de dicho traslado y de los datos de contacto del organismo de que se trate.

Siendo la normativa de protección de datos aplicable, exclusivamente, a personas físicas<sup>2</sup>, cuando el reclamante es una persona jurídica se inadmite la reclamación, informando a la persona jurídica interesada de que el análisis de la problemática que pueda involucrar el tratamiento de sus datos debe ser realizada, con carácter general, por los tribunales de justicia. En tales casos, como se explica a continuación, el expediente no finalizará con un traslado, sino con una inadmisión (*informe de inadmisión*).

- b) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, por concurrir una causa de inadmisión, y tampoco lo es otro organismo público competente al que pueda darle traslado.

De conformidad con la normativa vigente, el Banco de España es **competente, exclusivamente, para valorar la actuación de las entidades supervisadas en una relación típicamente bancaria, determinando si su actuación se ajustó, o no, a la normativa de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas bancarias**. De este modo, si el Banco de España no es competente para resolver la cuestión que se le plantea, y tampoco lo es otro organismo público competente al que pueda darle traslado, emite un **informe de inadmisión**.

Para ello, tras dilucidar que el tema versa sobre un producto bancario y su análisis no corresponde a otro supervisor financiero o a la AEPD, **se examina y analiza la concurrencia de alguna de las causas de no competencia o de inadmisión legalmente previstas** (véase primer punto del esquema 1.8).

Cuando no son admisibles a trámite las reclamaciones presentadas por alguna de las causas indicadas, se pone de manifiesto al interesado, en un **informe final de inadmisión motivado**. Cuando se trata de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo legalmente previsto es de 21 días naturales (véase art. 18.3 de la Ley 7/2017), contados desde que se tiene conocimiento de la misma (es decir, desde la fecha de recepción del escrito inicial de reclamación o, en su caso, desde la fecha en que se haya recibido la documentación necesaria para apreciarla). En el caso de un no consumidor, no se prevé expresamente nada al respecto (véase art. 10.3 de la Orden).

<sup>2</sup> Artículos 1 y 2 de la [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Además, en aquellos casos en los que la causa de inadmisión detectada es subsanable (por ejemplo, inadmisión de la reclamación por no haber sido presentada previamente ante la entidad financiera reclamada), se le indica expresamente al interesado, informando de cómo debe proceder (en el ejemplo dado, aportando alguno de los siguientes documentos: justificante del envío de la reclamación a la entidad y acuse de recibo de dicho envío, copia de la reclamación sellada por la entidad reclamada, carta de acuse de recibo de la entidad o escrito de contestación de la misma denegando total o parcialmente sus peticiones).

## 6.2 ¿Cumple la reclamación con todos los requisitos para solicitar alegaciones a la entidad reclamada?

Una vez comprobado que el Banco de España es el organismo competente para el conocimiento y resolución de una controversia, el siguiente paso consiste en analizar si esta reúne todos los datos necesarios para poder ser trasladada a la entidad reclamada a fin de que esta última alegue lo que estime oportuno.

A estos efectos, según la normativa vigente, las reclamaciones deben contener:

- a) **Los datos identificativos del reclamante:** nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas o entidades, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades. Si la reclamación se presenta por medio de representante, también es necesario acreditar la representación (por cualquier medio admitido en derecho).
- b) La identificación de la **entidad reclamada**, así como de la oficina o sucursal implicadas.
- c) El **motivo de la reclamación**, acompañado de toda aquella documentación acreditativa de las manifestaciones que se recojan en el escrito de reclamación (contrato suscrito con la entidad, extractos o recibos bancarios, etc.).
- d) **Acreditación de que la reclamación se ha presentado previamente ante la entidad reclamada**, habiendo sido denegada su admisión, desestimada la petición o habiendo transcurrido el plazo del que la entidad dispone para contestar.
- e) **Lugar, fecha y firma.**

En consecuencia, en los casos en que sea necesario, se requerirá al reclamante para que complete la información (en el plazo de 14 días naturales si es consumidor o de 10 días hábiles si no lo es, a contar, en ambos casos, desde la fecha en que el reclamante reciba la notificación), especificando de forma clara la información que falta para completar la reclamación y advirtiéndole de que, si no la completa, se le tendrá por desistido de su reclamación y se procederá al archivo del expediente de reclamación (sin perjuicio de que, una vez que aporte

**CAUSAS DE INADMISIÓN Y NO COMPETENCIA DEL SERVICIO**

**Las causas de inadmisión y de no competencia están previstas en el artículo 18.1 de la Ley 7/2017 y en el artículo 10 de la Orden:**

- a) **No haber sometido el conflicto previamente a la entidad financiera reclamada** para tratar de resolver el asunto o no acreditar haber intentado la comunicación con la referida entidad, incluidos los supuestos en los que los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de reclamación sean distintos de los aducidos previamente ante la misma.
- b) **Elevar al Banco de España la reclamación antes de que haya transcurrido el plazo legalmente establecido para que la entidad reclamada emita una respuesta:** 1 mes en el caso de reclamaciones interpuestas por consumidores residentes en la UE y 2 meses en el caso de consumidores no residentes en la UE y de no consumidores. En ambos casos, si la materia objeto de reclamación es un servicio de pago, el plazo legalmente establecido para que la entidad responda es de 15 días hábiles.
- c) Si en la documentación obrante en el expediente se acredita que la controversia ya ha sido resuelta **a favor del reclamante por la entidad reclamada** con anterioridad a presentar su reclamación ante el Banco de España, o bien la reclamación reitera otra ya resuelta anteriormente.
- d) Si la reclamación resultare **manifiestamente infundada**, incluidos los supuestos en que se aprecie inexistencia de pretensión por omitirse datos esenciales para la tramitación o aquellos en que no se concrete el motivo de reclamación, o no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor reconocidos en la normativa de transparencia y protección de la clientela o derivados de las buenas prácticas en el ámbito financiero. En concreto, en esta causa se encuadran tres grandes tipos de reclamaciones:
- Reclamaciones en las que no se especifican las fechas e importes de las comisiones, cargos, gastos, etc. que son objeto de reclamación, ni se aporta documentación adicional (como extractos bancarios que permitan conocer los importes reclamados).
  - Reclamaciones que pretenden una revisión de toda la relación contractual mantenida entre la parte reclamante y la entidad. El marco de actuación del Banco de España está restringido a la tramitación e informe de reclamaciones planteadas por usuarios de servicios financieros en relación con operaciones concretas que les afecten. En este sentido, es imprescindible que cada reclamación se ciña a uno o varios movimientos o apuntes, o a cuestiones y actuaciones de las entidades unívocamente identificadas, expresando el motivo concreto de discrepancia a fin de su evaluación individual; en modo alguno debe pretenderse que se efectúe una revisión de la totalidad de la actuación de una entidad respecto a un cliente o producto, o una auditoría completa de la generalidad de movimientos habidos en ese producto durante un período prolongado de tiempo, pues ello desbordaría nuestras funciones normativamente tasadas, al margen de nuestros recursos.
  - Reclamaciones motivadas por hechos futuros que en el momento de su presentación no se hayan producido, al no poderse apreciar en ellos presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de la entidad (por ejemplo, reclamaciones cuyo objeto de reclamación es que no se vuelvan a cargar comisiones en cuenta).
- e) Si el contenido de la reclamación fuera **vejatorio** (solo prevista para consumidores).
- f) Si el litigio hubiera sido **resuelto o planteado ante la misma u otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional o arbitral**, teniendo un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, respecto de las mismas partes y en méritos de idéntico objeto. Igualmente, no se examina ninguna reclamación en la que se plantee cualquier pretensión que hubiera podido o pueda deducirse en el procedimiento judicial al que la cuestión esté o haya sido sometida, al no ser el Banco de España una segunda instancia donde quepa revisar asuntos judicialmente resueltos. Algunos ejemplos: reclamaciones cuyos hechos ya son objeto de un procedimiento de diligencias previas, un procedimiento concursal o reclamaciones

**CAUSAS DE INADMISIÓN Y NO COMPETENCIA DEL SERVICIO** (cont.)

por falta de entrega de documentación contractual sobre una deuda que ya está siendo judicialmente reclamada.

g) Reclamación **extemporánea**.

— Para el caso de reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE (la inmensa mayoría), cuando:

- Se eleva reclamación al Banco de España habiendo dejado transcurrir más de 1 año desde su reclamación ante la entidad (véase art. 18.1, letra d), de la Ley 7/2017).
- Han transcurrido más de 5 años desde que se produjeron los hechos reclamados hasta la fecha de presentación de la reclamación a la entidad (art. 1964 del [Código Civil](#)<sup>1</sup>).

— Para el resto de casos (reclamaciones presentadas por consumidores no residentes en la UE, o no consumidores), cuando la reclamación viene motivada por hechos producidos hace más de 6 años (véase art. 10.2, letra f), de la Orden).

h) **Falta de legitimación activa** (muy frecuente en casos de reclamaciones presentadas por un representante, cuando no queda acreditada dicha representación; o bien la persona que interpone reclamación no es la titular del producto suscrito con la entidad que la motiva) o **pasiva** (la entidad contra la que se dirige no es la correcta, por no ser aquella con la que se ha contratado el producto del que deriva la reclamación o contra la que debe dirigirse; por ejemplo, un caso muy frecuente tiene lugar en reclamaciones motivadas por transferencias, en las que el ciudadano, en lugar de dirigir su reclamación contra su proveedor de servicios de pago —entidad ordenante—, la dirige contra otra entidad de la que no es cliente —la del beneficiario—).

i) **Reclamaciones presentadas en nombre y representación de varios interesados** (en nombre de dos o más personas físicas o jurídicas) que nada tienen que ver entre sí. En estas ocasiones se indica

al representante la necesidad de realizar un envío de modo individualizado, por cada interesado, a efectos de evitar confusión entre interesados y entidades, lo cual, en caso de producirse, da lugar a la apertura de nuevos expedientes de reclamación.

j) La reclamación se dirige **contra varias entidades conjuntamente**. En estos casos, se indica al interesado que deberá presentar una reclamación individual por cada operativa y entidad reclamada, exponiendo de manera clara y concisa el motivo y objeto de su reclamación, y aportando toda la documentación que sirva de soporte a sus manifestaciones, referidas a cada una de las entidades en sus respectivas reclamaciones de manera separada, al objeto de evitar confusiones entre las entidades y la documentación aportada.



Las reclamaciones que conoce el Banco de España son aquellas presentadas por los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y que se deriven de presuntos incumplimientos por parte de las entidades contra las que se reclama de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Teniendo en cuenta lo anterior, en los siguientes supuestos concurrirá una falta de competencia del Banco de España:

a) Cuando se pretendan tramitar como reclamaciones **recursos o acciones distintas cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales**, o bien se encuentren pendientes de litigio ante estos órganos. Por ejemplo, aquellas reclamaciones en las que se solicita la declaración de nulidad o del carácter abusivo del contrato suscrito con la entidad (o de alguna de sus cláusulas), o en las que se muestra disconformidad con la contratación de un determinado producto por una supuesta suplantación de identidad o falsedad de la firma consignada.

<sup>1</sup> La disposición final primera de la [Ley 42/2015, de 5 de octubre](#), modificó el artículo 1964 del Código Civil, reduciendo el plazo de prescripción de las acciones personales que no tengan señalado un plazo especial de 15 a 5 años.

**CAUSAS DE INADMISIÓN Y NO COMPETENCIA DEL SERVICIO** (cont.)

- b) Cuando en la reclamación o queja se presenten controversias sobre determinados **hechos cuya prueba únicamente pueda ser realizada en vía judicial**.
- c) Cuando se planteen controversias sobre la **cuantificación económica de los daños y perjuicios** que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios financieros la actuación, incluso sancionable, de las entidades sometidas a supervisión, o sobre cualquier otra valoración económica.
- d) Cuando la reclamación se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la **valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros**. Por ejemplo, reclamaciones dirigidas contra entidades supervisadas por el Banco de España que habían concedido financiación para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio con el que había surgido algún problema y, por tanto, el reclamante solicitaba la resolución del contrato de financiación, la devolución de las cantidades satisfechas y la no realización de nuevos pagos o similar. En los mencionados casos, para el ejercicio de tales derechos se hace necesaria una valoración, en primer término, del posible incumplimiento por parte del prestador del servicio, y para ello son precisos conocimientos técnicos y especializados en materias ajenas a la transparencia bancaria y la realización de pruebas que solo pueden ser ordenadas y valoradas en sede judicial, nuevamente por expertos (informe pericial).
- e) La reclamación se dirige contra **entidades no supervisadas** por el Banco de España.
- f) La cuestión planteada hace referencia a **una operación no bancaria**, es decir, a un contrato no bancario. Por ejemplo, disconformidad con un contrato de *renting*, de compraventa, etc.
- g) Reclamaciones que recaen en el ámbito de la **política comercial y de asunción de riesgos** de las entidades. Su fiscalización excede de las competencias del Banco de España, que no interviene, por tanto, en dichas decisiones, al enmarcarse en el ámbito discrecional de actuación de aquellas, basado en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro
- ordenamiento jurídico y que permite a las entidades de crédito seleccionar libremente a sus clientes de activo y pasivo y, en general, gestionar de manera autónoma su asunción de riesgos directos. Los casos más frecuentes de este supuesto son los siguientes:
- Disconformidad con la denegación de una operación de crédito, o de la modificación o refinanciación de otras previamente acordadas.
  - No apertura de cuenta de pago, salvo en el caso particular de la cuenta de pago básica.
  - Supuesto trato no satisfactorio —o al menos no a la altura de las expectativas del ciudadano que presenta la reclamación— que una determinada oficina haya prestado en una operativa concreta en un momento dado. En tales casos, estamos ante una cuestión que no puede apoyarse en la objetividad que requiere un expediente de índole administrativa, dado que habría que entrar en valoraciones que se toparían con la subjetividad de la situación y con el hecho de no contar con una referencia listada o «positivizada» de cómo debe ser —o exigirse sea dada— dicha atención. De hacerlo, esto es, de analizar por nuestra parte las exigencias y el acomodo a las mismas de ese trato, calidad de la atención personalizada, etc., entraríamos en aspectos no reglados por la normativa disciplinaria y, por ello, nos inmiscuiríamos en el ámbito de lo que podríamos calificar como política comercial y de trato personalizado de las oficinas bancarias hacia sus clientes, materia no reglada bajo nuestra perspectiva por limitarse a la esfera discrecional de la relación entre las partes al margen de sus obligaciones contractuales, circunstancia que la clientela debe analizar, pero no en un expediente de esta naturaleza, de cara a mantener o no la propia relación mercantil, que se basa —no lo olvidemos— en la confianza mutua como primera exigencia.
- h) **Versiones contradictorias sin acreditación documental:** el Banco de España solo puede emitir pronunciamientos sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y que cuentan con la debida acreditación documental, no pudiendo entrar a valorar aquellas manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.



la documentación pertinente, se proceda a la reapertura del mismo). Así sucede en los supuestos en los que, a pesar de solicitar al reclamante que presente una subsanación, este no contesta (inadmisión por no contestación), o lo hace de manera insuficiente (inadmisión por no subsanación).

### 6.3 ¿En qué consiste el trámite de solicitud de alegaciones a la entidad reclamada?

Cuando el Banco de España recibe toda la documentación imprescindible para tramitar la reclamación (previa subsanación, en su caso, según lo expuesto en el punto precedente), así se notifica al interesado.

Al mismo tiempo, se remite a la entidad —o entidades— implicada en la reclamación copia de todos los documentos de la misma, para que presente las alegaciones y documentación que estime convenientes. La entidad dispone para alegar de un plazo de 21 días naturales (reclamante consumidor) o de 15 días hábiles (reclamante no consumidor).

En cualquiera de los casos, son las propias entidades las que deben remitir copia de sus alegaciones formuladas al reclamante, quien puede pronunciarse sobre las mismas, de estimarlo conveniente, mediante escrito dirigido al Banco de España (si es consumidor, en un plazo de 21 días naturales, y si es no consumidor, de 15 días hábiles).

### 6.4 ¿Cómo termina un expediente tras la fase de alegaciones de la entidad? Allanamiento, desistimiento o informe motivado (con o sin pronunciamiento sobre el fondo del asunto)

Frente a la solicitud de alegaciones, la entidad reclamada puede:

- a) **Allanarse**, es decir, acceder a lo solicitado por el cliente, procediendo a rectificar la situación objeto de discrepancia (y acreditando su materialización) o llegando a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de su cliente (y acreditando su conformidad, en la mayoría de los casos mediante justificación documental de que se formula un **desistimiento** de la reclamación). En tales casos, previa comunicación a las partes, se procede al archivo del expediente.
- b) Poner de manifiesto y acreditar alguna causa de inadmisión o de no competencia que no haya sido puesta en conocimiento por el reclamante (por ejemplo, la existencia de un litigio judicial sobre los mismos hechos objeto de reclamación). En estos casos, el Banco de España emite un **informe final motivado por inadmisión** sobrevenida, sin poder, finalmente, emitir ningún pronunciamiento acerca de si la entidad se ajustó o no a la normativa de transparencia o a las buenas prácticas bancarias.

- c) **Presentar alegaciones sobre el fondo del asunto**, aportando total justificación documental, así como cuantos datos obren en su poder, debidamente acreditados, que permitan informar sobre la reclamación de referencia. La propia entidad remite a su cliente una copia de las alegaciones que presenta ante el Banco de España, pudiéndose este pronunciar sobre las mismas, de estimarlo oportuno, mediante escrito dirigido al Banco de España (si es consumidor, en un plazo de 21 días naturales, y si no lo es, de 15 días hábiles). Cuando los comentarios del reclamante aportan información novedosa y relevante sobre el objeto de la reclamación de referencia, se vuelven a solicitar alegaciones a la entidad reclamada. En caso contrario, o una vez transcurrido el plazo para que el interesado muestre su disconformidad sin hacerlo, el Banco de España emite un **informe final motivado sobre el fondo del asunto**, que contiene unas conclusiones claras en las que se determina si de la actuación se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

Por lo tanto, salvo que la entidad acredite un allanamiento o aporte el desistimiento de su cliente, el expediente de reclamación concluye con un informe final motivado que **no es recurrible** (ni ante otro órgano administrativo ni judicial) **ni vinculante** (no obliga a las partes).

El **plazo máximo para la emisión del informe final motivado varía en función de si el reclamante es o no consumidor**: si es consumidor, el plazo máximo es de 90 días naturales, y si no lo es, de 4 meses (contados desde la fecha en que conste que se ha recibido en el Banco de España la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento)<sup>3</sup>. Este informe final se notifica a las partes (si el reclamante es consumidor, en el plazo de 14 días naturales desde su emisión, y si no lo es, en el de 10 días hábiles).

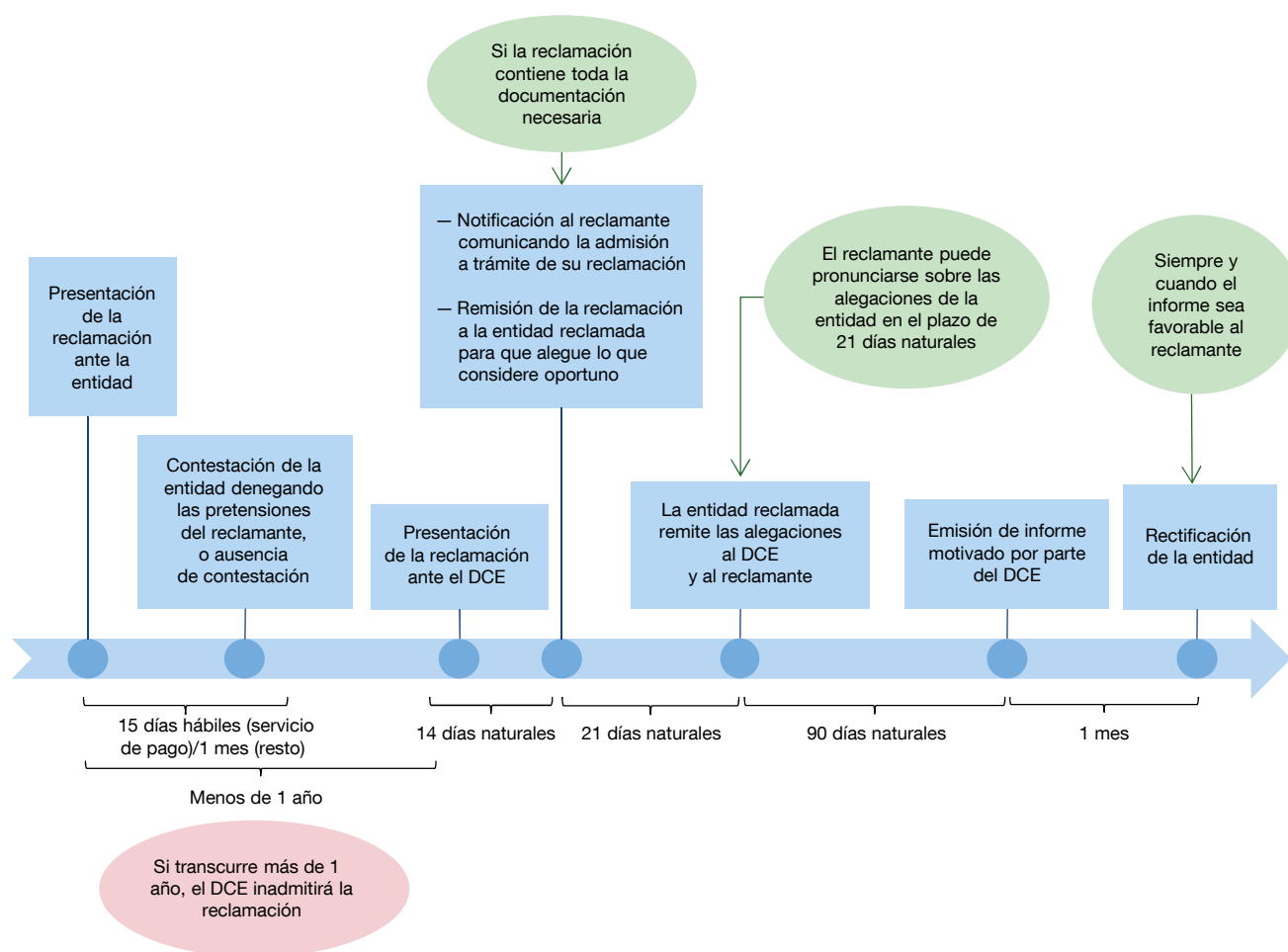
Si el **informe final motivado sobre el fondo del asunto fuera desfavorable a la entidad reclamada**, esta deberá comunicar expresamente, en el plazo de 1 mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el mismo (es decir, comunicar si rectifica o no), así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso. En el supuesto de incumplimiento de este deber (si la entidad no contesta), se entiende que la entidad no ha aceptado lo impuesto en el informe. Una vez recibida esta comunicación o transcurrido el plazo mencionado, se procede al archivo del expediente de reclamación.

En el esquema 1.10 se muestran los hitos del procedimiento de reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE desde una óptica temporal, esto es, desde que se inicia la reclamación hasta la emisión del informe final motivado.

<sup>3</sup> Cuando concorra especial complejidad en el litigio, cabe prorrogarse el plazo señalado, comunicándolo a las partes. Para los consumidores, expresamente se prevé que la prórroga no puede ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio (es decir, como máximo, otros 90 días naturales).



**PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UE**



FUENTE: Banco de España.

## 7 Actuaciones complementarias en los expedientes finalizados con informes desfavorables a las entidades: la fase de rectificación

El artículo 14 de la Orden 2502/2012, que regula el mencionado procedimiento, establece, como actuación complementaria, que las entidades deberán «comunicar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el mismo, así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso. En el supuesto de incumplimiento de este deber se entenderá que la entidad no ha aceptado lo impuesto en el informe».

Una vez recibida esta comunicación o transcurrido dicho plazo, se procede al archivo de la reclamación presentada, dándose el procedimiento por finalizado, sin ulterior recurso (art. 30.2 de la Ley 44/2002).

**PAUTAS DE VALORACIÓN DE LOS ESCRITOS RECIBIDOS EN FASE DE RECTIFICACIÓN**

## — Casos en que puede darse por buena una rectificación de la entidad

- En casos en los que la parte reclamante solicita la **devolución de un importe determinado que considera indebidamente cobrado**, el reintegro al mismo de dicha cantidad. Este supuesto no suele ofrecer dudas: el expediente se da por rectificado, excepción hecha del caso en que otros motivos de reclamación con sustantividad propia no hayan sido oportunamente solucionados.
- En el caso de que la **entidad traslade una propuesta de acuerdo al cliente**, que puede consistir en un reembolso u otra acción resarcitoria, se dará por rectificado el expediente siempre y cuando el reclamante se muestre conforme con la acción de la entidad o dicho escrito suponga un allanamiento completo con respecto a los motivos de reclamación planteados.
- En el caso de que la problemática consista en la **inexistencia del contrato** o, más habitualmente, en su falta de custodia o conservación, la entidad debe buscar una solución que reconduzca la relación jurídica con su cliente, como por ejemplo el ofrecimiento de la firma de un nuevo contrato que pueda llenar la carencia del vínculo escrito, habitualmente el más deseable entre clientes y entidades de crédito. Esta acción solo podrá valorarse como rectificativa de la entidad en el sentido del informe si el reclamante queda conforme con dicha actuación o el documento contractual formalizado cubre todo el objeto de la reclamación.
- En el caso de **deficiencias en la entrega de alguna pieza de información precontractual**, la entidad difícilmente puede rectificar la ausencia de tal pieza

informativa. Ahora bien, es posible que esa deficiencia haya tenido impacto en determinados aspectos de la relación contractual que puedan paliarse de diversas formas, incluso reembolsando alguna cantidad concreta al cliente. Puede ponerse como ejemplo la contratación de un crédito *revolving* en la que el reclamante afirme no haber sido correctamente informado del tipo de interés o la forma de pago, y sobre la que no se haya entregado la INE o no se pueda acreditar esta entrega, en cuyo caso se podría llegar a un acuerdo con el cliente con respecto al coste de la financiación. En un caso como este, si la entidad decide reembolsar todo el coste de la financiación (intereses y gastos), la actuación de la entidad se daría por rectificada independientemente de la aceptación o no por parte del reclamante.

## — Casos en que NO se da por buena una rectificación

- La remisión de propuestas de solución en el expediente tramitado por el Banco de España en las que, sin embargo, no hay constancia de acuse de recibo o de envío efectivo a su cliente, reclamante en el expediente.
- La manifestación por parte de la entidad según la cual habría adoptado medidas o modificado sus procedimientos para que, en el futuro, no se vuelva a repetir la conducta que ha motivado el informe desfavorable. El servicio de reclamaciones del Banco de España es un sistema alternativo e individual de resolución de conflictos independiente de la actuación de supervisión de conducta (sin perjuicio de que el servicio pueda y deba comunicar a dicha inspección los casos de irregularidades que hayan de ser tenidos en cuenta a efectos supervisores, tal y como exige la norma).

Ni el artículo 14 anteriormente transcrito ni la Ley 44/2002 —que establece las características principales del procedimiento— ofrecen pautas concretas sobre cómo deben valorarse los escritos que presentan las entidades que han recibido informe contrario en esta fase complementaria, cuya finalidad es principalmente informativa para el supervisor. Por esta razón, el Banco de España ha establecido determinadas pautas sobre tal valoración, que se exponen en el recuadro 1.3.



Es muy frecuente que las entidades manifiesten cambios en su operativa o proceder a raíz de informes desfavorables emitidos por el servicio de reclamaciones del Banco de España.

Estos cambios «a futuro», si no redundan en la satisfacción del ciudadano o sociedad reclamante en el expediente particular, a efectos estadísticos se registran en el expediente de reclamación como actuación no rectificada.

No obstante, esta conducta general rectificativa de la actuación de las entidades constituye un «efecto secundario» del sistema de reclamaciones de indudable valor para la mejora de las relaciones entre clientes y entidades y muy apreciada desde la perspectiva supervisora.

**Las anteriores pautas han de ser tratadas como reglas generales excepcionables a la vista de las particularidades de cada expediente.** No en vano, la principal dificultad de la valoración llevada a cabo por los analistas e instructores de los expedientes radica precisamente en las especiales situaciones fáctico-jurídicas que concurren en cada caso concreto.