

Reclamaciones de servicios financieros

autor administrador
sábado, 24 de mayo de 2008
Última modificación sábado, 24 de mayo de 2008

Para dar respuesta ante posibles reclamaciones causadas por el mal funcionamiento o la legalidad de los servicios financieros que se hubieran contratado a nivel empresarial o particular, el Banco de España ha publicado un completo boletín para informar de las vías para interponer quejas o reclamaciones.

El creciente número de empresas que ofrecen sus servicios financieros a los consumidores y las malas prácticas de éstas han generado el interés del propio Banco de España en controlar a estas entidades.

A través del enlace [Reclamación de Servicios Financieros](#) pueden descargarse la mencionada documentación.

Empresalía puede también asesorarles en caso de que la reclamación pueda generar demandas o reclamaciones por vía civil.

¿Ante quién se puede reclamar?

Con independencia de quién sea la entidad intermediaria, es la naturaleza del producto o servicio la que determina el supervisor competente para atender las quejas y reclamaciones planteadas:

Banco de España (BE): incidencias en relación con productos y servicios bancarios (depósitos, préstamos personales, hipotecas, etc.) comercializados por entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito, sucursales en España de entidades de crédito extranjeras) y otras cuestiones que deriven de la actuación de las sociedades de tasación o de los establecimientos de cambio de moneda (autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros o gestión de transferencias en el exterior).

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV): incidencias en relación con productos o servicios de inversión (ofertas públicas de venta de valores, fondos de inversión, operativa en los mercados de valores, etc.), con independencia de que el intermediario sea una empresa de servicios de inversión (ESI) o una entidad de crédito (habitualmente bancos y cajas de ahorros).

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP): cuestiones relacionadas con contratos de seguros y planes de pensiones que deriven de la actuación de entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros (incluidas las entidades de crédito cuando actúen como comercializadoras de estos productos).

Para facilitar el acceso de los ciudadanos, se puede presentar la reclamación ante cualquiera de estos tres organismos. Sin embargo, se tramitará con mayor rapidez si se remite directamente al que resulte competente.

Cómo presentar una reclamación

Las quejas y reclamaciones se presentarán por escrito, con los siguientes contenidos mínimos:

1 Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI o CIF y representación en caso de haberla).

2 Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas o departamentos implicados.

3 Motivo concreto de la queja o reclamación, expresado de forma clara.

4 Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad (los intermediarios financieros están obligados a poner a disposición del público la información sobre la existencia y funcionamiento de estos servicios).

5 Lugar, fecha y firma.

Asimismo es conveniente incluir copia de los documentos relevantes que puedan acreditar los aspectos planteados.

Puede reclamar el interesado o un representante debidamente acreditado. También están legitimadas las asociaciones que representen intereses colectivos o individuales, cuando se encuentren legalmente habilitadas para ejercer la representación.

Posibles causas para no admitir una reclamación

En ocasiones no es posible admitir a trámite una reclamación, por alguno de los siguientes motivos:

- La omisión de datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, como la identificación o el domicilio.
- Que no sea posible determinar con suficiente claridad los motivos concretos que originan la reclamación.
- Que no se haya reclamado previamente ante la entidad cuya conducta se cuestiona.

La normativa establece que antes de recurrir a los organismos supervisores, es obligatorio acudir a los Servicios de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de las entidades. Sólo cuando no se ha obtenido respuesta en el plazo de dos meses, o si ésta no resulta satisfactoria, puede acudir a los Servicios de Reclamaciones del BE, la CNMV o la DGSFP.

- Que la cuestión ya esté siendo tratada en alguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial, o que haya sido resuelta previamente por el Servicio de Reclamaciones competente.
- Cuando la materia en que se base la reclamación no sea competencia de ninguno de los tres organismos supervisores.

Fases del procedimiento de resolución de reclamaciones

- 1 La apertura del expediente se comunica al reclamante en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- 2 Al mismo tiempo, la queja o reclamación se traslada a la entidad reclamada para que presente las alegaciones y la documentación que estime oportunas, en un plazo de 15 días hábiles.
- 3 Durante la tramitación de la queja o reclamación el procedimiento puede finalizar por desistimiento del interesado, por allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante o porque ambas partes alcancen un acuerdo.
- 4 Con carácter general, el plazo máximo para la resolución del expediente es de 4 meses desde la fecha de presentación del escrito de reclamación, salvo que concurran circunstancias que deberán ser debidamente explicadas en el informe final.

Efectos del informe del Servicio de Reclamaciones

El expediente concluye con la emisión de un informe que debe contener conclusiones claras, precisas y motivadas sobre la conducta seguida por la entidad en el caso planteado. Este informe:

- No tiene la consideración de acto administrativo, por lo que no puede ser objeto de recurso ante órganos administrativos o judiciales.
- No recoge valoraciones económicas sobre los posibles daños y perjuicios ocasionados a los usuarios de los servicios financieros, ya que sólo los tribunales de justicia pueden reconocer este tipo de solicitudes.
- Tiene únicamente carácter informativo y no vinculante para las partes. No obstante, la entidad debe informar al supervisor de las actuaciones realizadas en relación con las reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante.

Presentación de una queja/reclamación

Datos identificativos del reclamante:

Nombre _____

Apellidos _____

Razón social _____

DNI Pasaporte CIF: N° _____

Nacionalidad _____

Municipio _____

Provincia _____ Código Postal _____

Representante (*)

Nombre _____

Apellidos _____

DNI Pasaporte CIF: N° _____

Nacionalidad _____

(*) En los supuestos en que se actúe por representación, el reclamante representado deberá firmar este impreso o en su defecto aportar documentación que acredite la representación.

Domicilio a efectos de notificaciones:

Nombre y apellidos o Denominación social _____

Dirección _____

Municipio _____

Provincia _____ Código Postal _____

Teléfono de contacto _____

Correo electrónico _____

Entidad reclamada:

Denominación o razón social de la entidad _____

Oficina/sucursal donde se hayan producido los hechos objeto de la

reclamación _____

Documentación que debe aportarse:

Documento acreditativo de una de las siguientes situaciones:

- Documento acreditativo de que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, Defensor del Cliente de la entidad reclamada sin que haya sido resuelta (justificante de remisión, copia del acuse de recibo, copia del escrito sellado entregado a la entidad...).

- Documento acreditativo de que ha sido denegada la admisión o de que la petición se ha desestimado total o parcialmente (copia del escrito de respuesta del Servicio de Atención al Cliente y/o Defensor del Cliente)

- Documentación acreditativa de los hechos (copia de cuantos documentos se consideren convenientes o necesarios para la resolución de las cuestiones suscitadas).