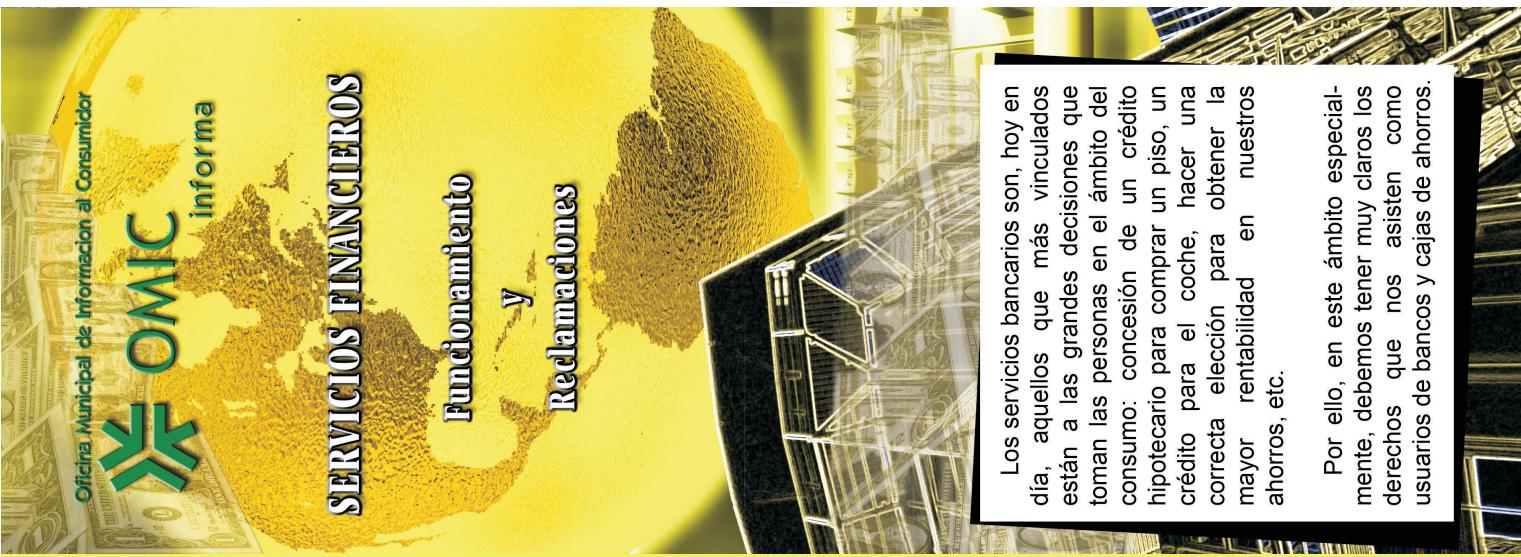




informa

SERVICIOS FINANCIEROS

Funcionamiento y Reclamaciones



DÓNDE PRESENTAR EL ESCRITO

El escrito de reclamación o queja, que deberá cumplimentarse en formato papel y con firma original, puede presentarse directamente en el Banco de España, en la ventanilla habilitada al efecto en la sede central del Banco en Madrid, de lunes a viernes en horario de 8:30 a 14 horas, por correo, o a través de la página Web de dicha entidad.



FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE

Las reclamaciones finalizan con la redacción de un informe motivado en el que se concluye si se ha apreciado un quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela o si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos bancarios.

No obstante lo anterior, existen reclamaciones en las que el Servicio estima en su informe que no puede pronunciarse sobre los hechos sometidos a su consideración, siendo los motivos más frecuentes los siguientes: la cuestión planteada excede el ámbito de competencia atribuido por la normativa al mismo cuestionario en las que existe un conflicto de derecho privado entre la entidad y su cliente - el asunto ha sido o está siendo sometido a conocimiento y resolución de los tribunales de justicia; o, finalmente, cuando resulta necesario un pronunciamiento judicial -legitimidad de las firmas contenidas en un documento oficial-.

En todo caso, el informe final supone una opinión del Servicio, o dicho de otro modo, el interesado no puede entablar recurso alguno, al no tener efectos vinculantes para las partes.

Desde la notificación la entidad dispondrá de un plazo de un mes para comunicar si ha optado o no por rectificar la situación reclamada conforme a las conclusiones del informe. Transcurrido dicho plazo se entenderá que la entidad ha optado por no rectificar, procediéndose en ese caso al archivo del expediente como no "rectificado" a efectos estadísticos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otra índole en que haya podido incurrir.

Por ello, en este ámbito especialmente, debemos tener muy claros los derechos que nos asisten como usuarios de bancos y cajas de ahorros.

TARJETAS DE PAGO

No todas las tarjetas son iguales, cada una tiene unas características específicas que las hacen más apropiadas para un uso u otro. Por eso es conveniente conocerlas bien para luego elegir la que se adapte mejor a la necesidad de cada momento.

- **Tarjeta de débito:** con este tipo de tarjeta lo que se paga (bien servicio) se extrae automáticamente de la cuenta asociada, es decir, que si no hay dinero suficiente ahorrado en la cuenta para el pago éste no se producirá y no nos aceptarán la tarjeta.

- **Tarjeta de crédito:** Son las que se usan para aplazar el pago y financiar la deuda a lo largo de unos meses, aplicándoles el tipo de interés que se hubiera determinado en el contrato.

- **Tarjeta monedero:** Es una tarjeta específicamente diseñada para los pagos de servicios de escasa entidad (cine, taxi, pago del autobús). Se recarga en los cajeros automáticos y es un sistema que, por su comodidad y sencillez, promete desarrollarse cada vez más. El principal problema del que adolece actualmente es que pocos establecimientos tienen el mecanismo necesario para aceptar pagos con ellas.

RECLAMACIONES ANTE EL BANCO DE ESPAÑA

TRÁMITE PREVIO

- Acreditación de su presentación previa ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada.

- Este escrito se puede presentar directamente ante el Servicio de Atención del Cliente de la Entidad, ante el Defensor del Cliente, o en cualquier sucursal de la entidad, que deberá hacer llegar la misma al respectivo Servicio encargado de su resolución, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

- Las entidades están obligadas a disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presentan sus clientes. Además, las entidades podrán designar, si lo consideran conveniente, un defensor del cliente. (ORDEN ECO/34/2004).

- En el caso de delegación de la reclamación, resolución no satisfactoria para el interesado o transcurso de dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución, se podrá interponer la queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.

- Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones por parte del Servicio de Atención al Cliente en los siguientes casos:

- Se omitan datos esenciales, no subsanables.
- Falta de conocidad del motivo de la queja o reclamación o ésta no se refiera a operaciones concretas.
- Los hechos reclamados sean competencia de órganos administrativos, judiciales o arbitrales o se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando se reiteren reclamaciones ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

• Por el transcurso del plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la entidad. Este plazo en ningún caso podrá ser inferior a dos años desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

SERVICIOS DE RECLAMACIONES

BANCO DE ESPAÑA

Servicio de Reclamaciones
Alcalá 48, 28014 Madrid
91 338 65 30
ConsultasdeReclamaciones@bde.es
<http://www.bde.es>

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

Oficina de Atención al Inversor
Serrano 47, 28001 Madrid
Passeig de Gracia 19, 08007 Barcelona
902 149 200
inversores@cnmv.es
<http://www.cnmv.es>

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid
902 197 936
reclamaciones.seguros@meh.es
www.dgsfp.meh.es



Oficina Municipal de Información al Consumidor
Plaza Mayor, 1
49600 BENAVENTE (Zamora)
omic@aytobenavente.org

Telf. 980 630 445

Junta de
Castilla y León



OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

CONCESSIONES DE PRÉSTAMOS, CRÉDITOS, HIPOTECAS...

EXISTENCIA DEL TABLÓN DE ANUNCIOS

En el cual, al igual que en las páginas web de la entidad (para los casos en los que se celebra el contrato a distancia) constará la siguiente información:

- La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.

- Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- El reglamento de funcionamiento previsto en el artículo anterior.

- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

OBLIGACIÓN DE HACER ENTREGA DEL DOCUMENTO CONTRACTUAL AL CLIENTE

- Tenemos derecho a la entrega de una copia escrita del documento contractual que nos vincula con la entidad **siempre que lo estimemos conveniente** y en los casos que marca la normativa, por ejemplo: cuando abrimos una cuenta corriente, contratamos una tarjeta de crédito, un préstamo...

- Asimismo, se debe también hacer entrega de un ejemplar de las **reglas** sobre las **fechas de vencimiento y las tarifas de comisiones y gastos repercutibles**, siempre que unas y otras sean de aplicación a la operación concertada.

Los documentos contractuales deberán incluir:
- El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses, la periodicidad con la que se producirá su devengo, la fórmula o métodos utilizados para su cálculo.

- Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación con la inclusión de todos los datos necesarios para hallar el importe total de dichos conceptos. No serán admisibles a estos efectos referencias genéricas a las tarifas aprobadas por el Banco de España.

- Los derechos que asisten a las partes (entidad y usuario) en lo relativo a la modificación del interés pactado, las comisiones o los gastos, el modo en el que han de ser comunicados estos cambios (si personalizado y por escrito o solamente mediante una anuncio en un diario de general difusión).
- Derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.

- Otros que se establezca por la entidad en función de su normativa específica.

TARIFAS DE COMISIONES

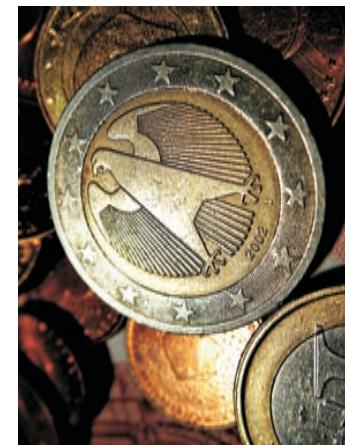
- Una vez que se reciba la queja por el departamento competente, se procederá a la apertura del correspondiente expediente. En caso de que haya algún problema para acreditar la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la queja, se le requerirá a éste para que, en un plazo de **diez días**, renitra la documentación correspondiente. En caso contrario se archivará sin más trámite. El plazo de diez días no se iniciará en el plazo de dos meses de resolución de las quejas por parte de las entidades.

- Los actores con competencias en la defensa o protección del cliente podrán exigir de todos los departamentos de la entidad afectada cuantos datos, adclaraciones o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. En el caso de que el asunto legue al defensor del cliente, se habilitará un plazo, determinado en el Reglamento de funcionamiento, para que la entidad afectada presente sus alegaciones.

- Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase la situación que la motivó a satisfacción del reclamante, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificado documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

- La decisión adoptada será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables así como en las buenas prácticas y usos financieros. Además, en caso de que las decisiones se apartan de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

- Una vez que el procedimiento haya finalizado, el usuario podrá acudir a **Comisionado para la Defensa del Cliente (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones)**, del sector que le corresponda por la materia para que atienda la queja en el caso de que la solución que se hubiera dado al asunto no fuera satisfactoria para él.



CÓMO RECLAMAR

A veces se producen situaciones en nuestra relación con el banco que generan una lesión en nuestros derechos. En estos casos es necesario reclamar siguiendo las vías que explicamos a continuación.

- Las entidades disponen de un **departamento o servicio especializado de atención al cliente**, que atiende y resuelve las quejas y reclamaciones que presentan sus clientes.

- Asimismo, las entidades designarán un **defensor del cliente**, al que corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se someten a su decisión en el marco de lo que disponga el reglamento de funcionamiento interno al que se hace referencia en el punto siguiente, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

- El procedimiento de reclamación en el ámbito de los servicios financieros se iniciará con un intento amistoso de solución del problema en la propia oficina en la que se haya causado el mismo.

- Si este intento previo no fuera satisfactorio, los encargados de la protección del cliente en la entidad tendrán un periodo mínimo de **dos meses** desde que se les presenta la queja para darle una solución. El reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo puede acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros que le corresponda.

- Recibida la queja, la entidad la remitirá al órgano al que le corresponda su conocimiento, que acusará recibo al usuario para el comienzo del plazo de atención de las reclamaciones.