
BANCOS

Servicio de reclamaciones del Banco de España

Quién puede reclamar:

Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, debidamente identificadas y acreditadas, en su condición de usuarios de servicios bancarios.

Las asociaciones y organizaciones de usuarios de servicios bancarios en representación de un determinado cliente o en defensa de intereses colectivos

Contra qué entidades se puede reclamar

Se puede presentar una reclamación en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España contra:

- Las entidades de crédito autorizadas para operar dentro del territorio nacional, lo que incluye bancos, cajas de ahorro, el Instituto de Crédito Oficial (ICO), la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito.
- Las sociedades de tasación. Si bien, el Servicio no sería competente para pronunciarse acerca del cumplimiento de la Orden ECO/805/2003, pues no encaja en la definición legal de normas de transparencia, ni por su finalidad ni por el contenido objetivo de sus preceptos.
- Los establecimientos de cambio de moneda autorizados a realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias en el exterior.
- Las entidades de pago.
- Las entidades financieras de la Unión Europea (UE). En este caso, a través de la red FIN-NET, de la que es miembro el Servicio de Reclamaciones.

Cuándo se puede presentar una reclamación en el Servicio de reclamaciones

Las reclamaciones deberán haberse formulado previamente, por escrito, ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad contra la que se reclame.

Estos deberán acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente.

Solo cuando el reclamante acredite que se ha denegado su reclamación, que ha sido desestimada su petición o que han transcurrido dos meses desde la fecha de su presentación sin una resolución, se podrá interponer la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

Cómo reclamar ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad?

El procedimiento se iniciará mediante la redacción de un escrito de reclamación que podrá ser presentado ante:

- Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la entidad.
- El Defensor del Cliente de la entidad.
- Cualquier oficina abierta al público de la entidad, siempre que el escrito vaya dirigido al Departamento o Servicio de Atención al Cliente.
- En la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

En qué casos el Servicio de Reclamaciones no admite una reclamación?

Puede denegarse una reclamación en los siguientes casos:

Cuando se omiten datos esenciales para la tramitación de la reclamación.

Cuando no se refieren a operaciones concretas, o las cuestiones planteadas son distintas de las aducidas ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

Cuando no se acredita que ha transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad.

Cuando se trata de hechos cuyo conocimiento es competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentran en litigio ante estos órganos.

Cuando se formulan reclamaciones que reiteran otras anteriores.

Cuando ha transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos.

Hay que recordar que no es competencia del Servicio de Reclamaciones ni la valoración de los posibles daños y perjuicios ni el dictado de una orden de entrega de cantidades en concepto de indemnización.

Cómo se tramitan las reclamaciones

El procedimiento que se sigue tras presentar una reclamación es el siguiente:

Se abre un expediente por cada reclamación.

El expediente se inicia con la documentación aportada por el reclamante.

Si la documentación aportada es incompleta, se requerirá al interesado que la complete en un plazo máximo de 10 días hábiles, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.

Una vez que la reclamación presentada está completa y es válida, la entidad tiene un plazo de 15 días hábiles para remitir sus alegaciones.

Recibidas las alegaciones, se procede al estudio de la reclamación.

El procedimiento se paraliza si la entidad reclamada acepta las pretensiones del reclamante o bien se produce el desistimiento voluntario de la reclamación por parte del reclamante.

Las reclamaciones finalizan con la redacción por parte del Servicio de Reclamaciones de un informe motivado que no tendrá en ningún caso carácter de acto administrativo recurrible.

Si el informe fuera desfavorable para la entidad reclamada, esta estará obligada a informar al Servicio de Reclamaciones si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.

Qué son las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria

Las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria son 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 los unos y los otros.

Exigiendo la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones.

Regulando determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

¿Qué son las buenas prácticas y usos bancarios?

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.

Se entiende por usos financieros aquellos usos mercantiles y bancarios comúnmente aceptados en las plazas de que se trate.

Enlaces

Banco de España (<http://www.bde.es>)

ADICAE (<http://adicae.org>)

AUSBAN (<http://www.ausbanc.es>)

Comisión Nacional del Mercado de Valores (<http://www.cnmv.es>)