Gerencia
C/ Atarazanas, nº 8-1º / 06800 **Mérida**
Tlfno: 924 00 47 09 / Fax: 924 00 47 17.

Centro Mancomunado de Consumo
Sierra de Suroeste
C/ Rodeo s/n Local 10
06380 **Jerez de los Caballeros**
Tlfno: 924 73 09 60

Centro Mancomunado de Consumo
Vegas Bajas
Avda. Carmen Amigo, 57 A
06490 **Puebla de la Calzada**
Tlfno: 924 45 69 52

Centro Mancomunado de Consumo
la Serena-Vegas Altas
C/ Tentudía, 2B, 1º
06700 **Villanueva de la Serena**
Tlfno: 924 84 92 36

Centro Mancomunado de Consumo
Campiña Sur
C/ Concepción Arenal, nº 17
06920 **Azuaga** / Tlfno: 924 89 07 92

Centro Mancomunado de Consumo
Villuercas-Ibores-Jara
C/ Iglesia, nº 32 / 10120 **Logrosán**
Tlfno: 927 15 98 12.

Centro Mancomunado de Consumo
Tajo Salor
C/ Oscura, nº 10
10900 **Arroyo de la Luz**
Tlfno: 927 27 22 59

Centro Mancomunado de Consumo
La Vera
Plaza Juan de Austria, nº 2
10430 **Cuacos de Yuste**
Tlfno: 927 17 22 94

Centro Mancomunado de Consumo
Valle del Alagón
Pza. de España, nº 1
10810 **Montehermoso**
Tlfno: 927 43 01 38

Centro Mancomunado de Consumo
Tentudía
Paseo de Extremadura, 196, 1º
06260 **Monesterio** / Tlfno: 924 51 61 08

Centro Mancomunado de Consumo
Guadiana
Pza. de Hernán Cortés, 3
06411 **Medellín** / Tlfno: 924 82 28 10

Centro Mancomunado de Consumo
Municipios Zona Centro
Camino de Vascona, nº 10
10100 **Miajadas** / Tlfno: 927 34 51 17

Centro Mancomunado de Consumo
Tierra de Barros
Pza. España, 1 / 06207 **Aceuchal**
Tlfno: 924 68 72 76

Centro Mancomunado de Consumo
Tierra de Barros- Río Matachel
C/ Infanta Cristina, s/n
06220 **Villafranca de los Barros**
Tlfno: 924 52 09 75 / 86

Centro Mancomunado de Consumo
Comarca de Trujillo
C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 Bajo
10200 **Trujillo** / Tlfno: 927 32 33 15

Centro Mancomunado de Consumo
Sierra de Montánchez
Cruce de Ctras. EX-381 y EX-206
10186 **Torre de Santa María**
Tlfno: 927 38 90 32

Centro Mancomunado de Consumo
Municipios Centro
Ctra. N-630, s/n / 06810 **Calamonte**
Tlfno: 924 32 41 06

Centro Mancomunado de Consumo
Comarca de Olivenza
Pza. España,5
06370 **Taliga** / Tlfno: 924 42 22 11

más información
www.masamano.com

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

JUNTA DE EXTREMADURA
Vicepresidencia Primera y Portavocía

BANCA y SERVICIOS FINANCIEROS

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

JUNTA DE EXTREMADURA

CONSIDERACIONES PREVIAS:

En el sector financiero la protección a los consumidores y usuarios es de especial relevancia, dado que están en juego no sólo sus intereses económicos sino también la estabilidad del sistema. En este sentido hay que señalar que la normativa de protección de los consumidores y usuarios es bastante amplia. Así, los productos y servicios ofrecidos por las entidades de crédito en sus relaciones con los consumidores y usuarios se regulan específicamente por las normas de ordenación y disciplina supervisadas por el Banco de España.

Por otra parte, existe un numeroso conjunto de normas que busca unificar los requisitos que han de cumplir ciertos productos financieros, de forma que estos requisitos sean similares sea cual sea la entidad que los presta, ya se trate de una entidad de crédito o de cualquier otra empresa.

En concreto, dos fenómenos, que hasta la fecha no contaban con una previsión normativa específica están adquiriendo en la actualidad un gran auge: los créditos y préstamos hipotecarios concedidos por empresas que no son entidades de crédito y los servicios de intermediación del crédito.

El primero es consecuencia del vertiginoso crecimiento del crédito hipotecario, vinculado al incremento de la demanda en el mercado inmobiliario. Cuando estos créditos o préstamos hipotecarios son concedidos por las entidades de crédito, sujetas a la supervisión del Banco de España, se cuenta con una regulación específica, la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, y en la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios. Sin embargo, cuando esta actividad se desarrolle por otro tipo de empresas, queda sometida a la legislación general de protección de los consumidores y usuarios.

Por otra parte, recientemente han proliferado en nuestro país actividades de intermediación de préstamos que se muestran especialmente activas en lo referente a la agrupación de deudas, actividad que está muy presente en otros países, donde una parte importante de los créditos los conceden las entidades son objeto de intermiediación.

Usted debe Saber

1 Son obligaciones del sector:

A) **Atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten,** relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, las siguientes entidades:

- *Las entidades de crédito.*
- *Las empresas de servicios de inversión.*
- *Las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva.*
- *Las entidades gestoras de fondos de pensiones.*
- *Las sucursales en España de las entidades enumeradas anteriormente con domicilio social en otro Estado.*

Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo.

B) Las entidades deben **adoptar medidas para separar el departamento o servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización,** para garantizar que el servicio de atención al cliente toma sus decisiones automáticamente, evitando así conflictos de intereses.

El defensor del cliente debe actuar con independencia respecto de la entidad y con total autonomía. Las decisiones del defensor del cliente favorables al reclamante vinculan a la entidad, aunque esta vinculación no es obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

C) Las entidades deben **poner a disposición de sus clientes,** en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, al menos **la siguiente información:**

- *La existencia de un **departamento o servicio de atención al cliente** y, en su caso, de un **defensor del cliente,** indicando la 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.*
- *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 regulador de la actividad del servicio de atención al cliente.***
- ***Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.***

Sólo se puede rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- *Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.*
- *Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.*
- *Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.*
- *Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.*
- *Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.*
- *Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.*

Si cuando se presenta la queja o reclamación la entidad rectifica a satisfacción del reclamante, debe comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tal caso se procede al archivo de la queja o reclamación sin más a trámite.

El expediente debe finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación se presenta en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente. La decisión debe estar siempre motivada y contener conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

La **decisión debe ser notificada a los interesados en el plazo de diez días** naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003 , de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través de del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

2 Cómo plantear una queja o reclamación

Existe un procedimiento específico en ésta materia para que los consumidores puedan presentar quejas y reclamaciones a fin de salvaguardar sus intereses y derechos.

La presentación de las quejas y reclamaciones se puede efectuar personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Se puede reclamar por el quebrantamiento de normas de disciplina o de las buenas prácticas y usos bancarios.

La queja o reclamación se inicia mediante la presentación de un documento en que debe constar :

- *Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las personas jurídicas.*
- *Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.*
- *Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de queja o reclamación.*
- *Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.*
- *Lugar, fecha y firma*

Junto al documento anterior el reclamante debe aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

No obstante, el defensor del cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Los servicios de atención al cliente disponen de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento. A partir de dicho plazo el reclamante, si no está conforme con el resultado del pronunciamiento, puede acudir al **Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros** que corresponda.

Los **Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros** son órganos unipersonales adscritos al Banco de España que no tienen funciones ejecutivas y ejecutorias; los informes que emiten no tienen consideración de actos administrativos, por tanto no se pueden recurrir. Los usuarios de servicios financieros pueden utilizar los citados Comisionados sin perjuicio de la utilización de otros sistemas de protección, en especial, en la normativa arbitral y de consumo. A los Comisionados para la Defensa del Cliente no se pueden dirigir consultas, quejas o reclamaciones cuando el asunto ya esté sometido a instancia arbitral, administrativa o judicial.

Para que el usuario pueda dirigirse a éste órgano es imprescindible acreditar que previamente se ha formulado la queja o reclamación ante el servicio de atención al cliente de la propia entidad financiera, excepto en el caso de que la queja o reclamación tenga por objeto la demora o incumplimiento de una decisión que sea favorable para el cliente .

El expediente debe concluir con un informe en el plazo máximo de cuatro meses desde la fecha de presentación y debe ser notificado a los interesados (reclamante y entidad reclamada) en el plazo de 10 días hábiles a contar desde su fecha.

3 Comisionados para la Defensa del Cliente

Se trata de un órgano adscrito al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la finalidad expresa de proteger los derechos del usuario de servicios financieros en el ámbito respectivo.

El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros atenderá las consultas, quejas y reclamaciones que formulen los usuarios de servicios bancarios prestados por las entidades de crédito autorizadas para operar en el territorio nacional, así como de 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 en el exterior. Se exceptúa de la competencia de este comisionado el conocimiento de quejas o reclamaciones formuladas por los usuarios de servicios prestados por entidades de crédito en que la entidad se limite a comercializar productos de inversión o de seguros por cuenta de entidades sometidas a una supervisión distinta de la que corresponde al Banco de España.

A estos efectos tendrán la consideración de **quejas** las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades anteriormente citadas y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de **reclamaciones** las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades citadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se consideran consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, así como las que conciernan a los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.

Los Comisionados para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros actuarán con independencia respecto de cualquier otro órgano administrativo, incluidos los órganos u organismos a los que estén adscritos, así como en relación a las entidades a que se refieren sus funciones, y con autonomía en cuanto a los criterios y directrices que deben aplicar en el ejercicio de sus funciones.

La utilización por los usuarios de servicios financieros de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros para atender sus quejas o reclamaciones se entiende sin perjuicio de la utilización de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, en la normativa arbitral y de consumo.

No podrán conocer de consultas, quejas o reclamaciones cuando tengan conocimiento de que el asunto a que se refieran se encuentre o haya sido sometido a cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.

Podrán presentar las quejas o reclamaciones y consultas, personalmente o mediante representación, 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, y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, o se trate de una consulta sobre sus derechos en materia de transparencia y protección de la clientela y cauces legales existentes para su ejercicio.

También podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas los inversores institucionales cuando actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

Así mimo, están legitimados para presentar quejas o reclamaciones y formular consultas 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 éstos resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección.

También estarán legitimados para formular consultas las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario.

4 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones ante el servicio de reclamaciones del Banco de España.

Una vez transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante los Servicios de Atención al cliente de la entidad financiera, Defensor del cliente o Comisionado para la Defensa del cliente, sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente su petición, podrá presentarse reclamación ante

Banco de España
Servicio de Reclamaciones
C / Alcalá, 50
28.014 Madrid

Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos

Las quejas o reclamaciones se formularán indicando en todo caso:

- *Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos o denominación social, en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación, o en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.*
- *La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la queja o reclamación.*
- *El motivo de la queja o reclamación que se presente en relación con 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 o usos financieros, haciendo constar expresamente que aquélla no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrá alegarse motivo distinto del aducido en la reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente, o en su caso, defensor del cliente, salvo que se refiera a hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.*
- *Lugar, fecha y firma.*

Junto a las quejas o reclamaciones se deberá acompañar cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas como motivo de la queja o reclamación, sin perjuicio de que el Comisionado recabe de la entidad reclamada la documentación que deba obrar en su poder en relación con aquéllas.

Contra que 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 ahorros, el Instituto de Crédito Oficial, la Confederación Española de Cajas de Ahorro, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito.
- La 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 objeto 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 la Unión Europea. En este caso a través de la red FIN-NET, de la que es miembro el Servicio de Reclamaciones.