

515 ENTITATS FINANCERES

RECLAMACIONS

2204

- En cas de disconformitat respecte d'alguna de les actuacions de l'entitat de crèdit, el primer que ha de fer el client és dirigir la queixa a la seva mateixa oficina.
- Les entitats han de tenir a disposició dels clients, en totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, així com en les seves pàgines web en cas que el contracte s'hagués celebrat per mitjans telemàtics, la informació següent:
 - L'existència d'un departament o servei d'atenció al client i, en el seu cas, d'un defensor del client, amb indicació de la seva adreça postal i electrònica.
 - L'obligació per part de l'entitat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels seus clients, en el termini de dos mesos des de la seva presentació en el departament o servei d'atenció al client o, en el seu cas, defensor del client.
 - Referència al Comissionat o Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers que corresponguin, amb especificació de la seva adreça postal i electrònica, i de la necessitat d'esgotar la via del departament o servei d'atenció al client o del defensor del client per poder formular les queixes i reclamacions davant d'ells.
 - El reglament de funcionament.
 - Referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.
- Les decisions amb què finalitzin els procediments de tramitació de queixes i reclamacions indicaran expressament la facultat que assisteix al reclamant per tal de, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Financers que correspongui.
- No s'admet la tramitació simultània d'una queixa o reclamació amb un procediment administratiu, arbitral o judicial obert sobre la mateixa matèria.
- Les societats de taxació i els establiments oberts al públic per al canvi de moneda estrangera autoritzats per a operacions de venda de bitllets estrangers o gestió de transferències amb l'exterior, també hauran d'atendre i resoldre les queixes a través d'un servei o unitat equivalent o defensor del client.
- La decisió favorable del Departament o Servei d'Atenció al Client o Defensor del Client vincularan l'entitat. Aquesta decisió no serà obstacle al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes com és la Junta Arbitral de Consum més propera al domicili del reclamant, la via judicial ni la protecció administrativa.

COMMISSIONATS PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DELS SERVEIS FINANCERS

- Per a l'admissió i tramitació d'una queixa o reclamació serà imprescindible haver-la formulat prèviament al departament o servei d'atenció al client o defensor del client i que hagi estat denegada o desestimada o hagin transcorregut 2 mesos des de la data de presentació sense que hagi estat resolta.
- S'ha de fer constar que aquesta no es troba pendent de resolució o litigi davant òrgans administratius, arbitrals o jurisdiccionals.
- L'Informe que posi fi a les queixes o reclamacions no tindrà caràcter vinculant per al reclamant ni per a l'entitat a que es refereixi, sens perjudici de remetre als serveis de supervisió corresponents, aquells expedients on s'apreciïn indicis d'incompliment de les normes de transparència i protecció de la clientela.
- Els Comissionats per a la Defensa del Client dels Serveis Financers són els següents:
 - Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris (Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya), adscrit al Banc d'Espanya, tindrà les competències en relació amb les queixes o reclamacions i consultes que formulin els usuaris de serveis bancaris prestats per les entitats de crèdit autoritzades per operar en el territori nacional, per les societats de taxació i pels establiments de canvi de moneda autoritzats per realitzar operacions de venda de bitllets estrangers i xecs de viatgers o gestió de transferències.
 - Comissionat per a la Defensa de l'Inversor (Servei de Reclamacions de la Comissió Nacional del Mercat de Valors), adscrit a la Comissió Nacional del Mercat de Valors, tindrà les competències en relació amb les queixes o reclamacions i consultes que formulin els usuaris dels serveis d'inversió prestats per les entitats de crèdit i les empreses de serveis d'inversió, i dels participants en fons d'inversió i els accionistes de societats d'inversió que hagin delegat la gestió en una

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



societat gestora d'institucions d'inversió col•lectiva.

- Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions (Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions), adscrit a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, tindrà les competències en relació amb les queixes o reclamacions i consultes que formulin els usuaris dels serveis financers de les entitats asseguradores, llevat en els supòsits de contractes per grans riscos, i de les entitats gestores de fons de pensions, sotmesos a la supervisió de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Així com en relació amb l'activitat dels mediadors d'assegurances i amb les entitats de crèdit en matèria de comercialització d'assegurances o plans de pensions o com a dipositàries de fons de pensions.

OBSERVACIONS

- El Banc d'Espanya ha considerat contraris a la normativa bancària i/o als usos i bones pràctiques els següents:
 - Les normes de disciplina.
 - Els usos bancaris.
 - Les bones pràctiques bancàries.
- El Banc d'Espanya no és competent en temes:
 - De política comercial (denegació d'un préstec, etc.).
 - Que corresponguin als tribunals de justícia.

- Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Alcalá, 48. 28014 Madrid. Tl. 91 338 65 30.
- Delegació en Barcelona: Pl. Catalunya, 17 (08002)
- SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA. G.V. Corts Catalanes, 111 (Ciutat de la justícia, edifici D). Per demanar cita, poden adreçar-se al telèfon 93 422 15 45 de 9 h. a 14 h

- Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.
- Reial Decret 303/2004, de 20 de febrer, pel qual s'aprova el reglament dels comissionats per a la defensa del client de serveis financers.