

NOTA INFORMATIVA
29 de octubre de 2007

Banco de España, CNMV, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones e Instituto Nacional de Consumo lanzan una acción conjunta para explicar a los usuarios cómo presentar sus quejas y reclamaciones

Los organismos supervisores de servicios financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores -CNMV- y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones – DGSFP-), junto al Instituto Nacional de Consumo -INC-, han lanzado una iniciativa conjunta para informar a los usuarios sobre cómo deben actuar para presentar sus quejas y reclamaciones cuando consideren que han sido vulnerados sus derechos por una entidad financiera. Con este objetivo, han editado un folleto informativo en el que se explica ante quién y cómo se puede reclamar, las fases del procedimiento de reclamación y los efectos de la resolución que se emite al final de este proceso.

El folleto, cuya tirada inicial es de 100.000 unidades, se distribuirá, principalmente, a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor –OMIC-, intermediarios financieros, Comisión Nacional del Mercado Valores, Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones y red de sucursales del Banco de España. Incluye además un formulario recortable que, una vez cumplimentado, permite la presentación formal de la reclamación o queja, que se hará llegar a la instancia pertinente.

La publicación informa además sobre qué organismo es competente en cada caso para tramitar la queja o reclamación: el Banco de España si la incidencia está relacionada con productos o servicios bancarios, la CNMV si el problema surge con un producto o servicio de inversión (sea el intermediario una empresa de servicios de inversión o una entidad de crédito), o la DGSFP si es una cuestión que tiene que ver con contratos de seguros y planes

de pensiones. La reclamación se podrá presentar indistintamente ante cualquiera de los tres organismos, sucursal del Banco de España u Oficina de Información al Consumidor, que se encargarán de hacerla llegar al supervisor encargado de su resolución, si bien esta será más rápida si se remite directamente al que sea competente en cada caso.

El documento detalla igualmente el contenido y documentación mínima que debe acompañar a la queja o reclamación (motivo concreto de la misma, datos personales del reclamante, entidad contra la que se dirige, acreditación de haber cumplido el trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad) y las posibles causas para que no pueda ser admitida a trámite. También se explican las fases del procedimiento, cuya duración máxima, con carácter general, será de cuatro meses desde la presentación del escrito. Por último, se recuerda que el informe final con que se concluye el expediente no recoge valoraciones económicas de posibles daños y perjuicios para el usuario ni tiene carácter jurídicamente vinculante para las partes, si bien la entidad reclamada debe informar al supervisor de las actuaciones que ha realizado en caso de que la resolución sea favorable al reclamante.

Por último, el folleto también informa sobre la posibilidad de acudir a los tres supervisores para resolver cualquier duda sobre los productos y servicios financieros. Esta iniciativa obedece al objetivo común de sus promotores de contribuir a la mejora de la protección de los consumidores financieros, uno de cuyos elementos esenciales es la existencia de sistemas ágiles y eficientes de canalización de consultas, quejas y reclamaciones. Para que dichos sistemas sean realmente útiles es necesario que los ciudadanos conozcan su existencia y cómo pueden acceder a ellos en caso necesario.