

## I. DISPOSICIONS GENERALS

### MINISTERI D'ECONOMIA I COMPETITIVITAT

**14363** *Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant dels serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.*

L'article 31 i la disposició final onzena de la Llei 2/2011, de 4 de març, d'economia sostenible, han modificat el règim espanyol d'atenció de les reclamacions en el sector financer, amb la finalitat expressa de protegir els drets dels clients en cada un dels tres àmbits d'activitat financera: banca, valors i assegurances.

De conformitat amb la redacció de l'article 30 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, s'han concebut els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions com els òrgans més adequats per exercir una tasca d'atenció i solució de les queixes, reclamacions i consultes que poden interposar els clients financers. La seva actuació s'ha d'ajustar als principis d'independència, transparència, contradicció, eficàcia, legalitat, llibertat i representació.

Aquesta norma ha de millorar l'eficàcia del funcionament dels serveis de reclamacions i, amb aquests, fomentar l'aplicació efectiva de la normativa de protecció de l'usuari de serveis financers i les bones pràctiques en el sector financer, alhora que s'augmenta el nivell de seguretat jurídica en les relacions entre entitats i clients.

L'ordre regula els punts fonamentals del procediment de tramitació de les queixes, reclamacions i consultes davant els tres serveis de reclamacions en compliment del mandat que preveu l'article 30.3 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer.

En virtut d'això, amb l'aprovació prèvia del ministre d'Hisenda i Administracions Públiques, i d'acord amb el Consell d'Estat, dispenso:

#### Article 1. *Objecte.*

Aquesta Ordre ministerial té per objecte establir el procediment aplicable a la presentació de consultes, queixes i reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, d'ara endavant serveis de reclamacions, de conformitat amb el que preveu l'article 30.3 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer.

#### Article 2. *Definicions.*

1. Als efectes previstos en aquesta Ordre, tenen la consideració de queixes les presentades pels usuaris de serveis financers per les demores, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació deficient que s'observi en el funcionament de les entitats financeres contra les quals es formula la queixa.

2. Tenen la consideració de reclamacions les presentades pels usuaris de serveis financers que posin de manifest, amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, fets concrets referits a accions o omissions de les entitats financeres reclamades que suposin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets i que derivin de presumptes incompliments per les entitats reclamades, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

3. Tenen la consideració de consultes les sol·licituds d'assessorament i informació relatives a qüestions d'interès general sobre els drets dels usuaris de serveis financers en

matèria de transparència i protecció de la clientela, o sobre les vies legals per a l'exercici d'aquests drets.

4. Tenen la consideració de bones pràctiques les que, sense estar imposades per la normativa contractual o de supervisió ni constituir un ús financer, són raonablement exigibles per a la gestió responsable, diligent i respectuosa amb la clientela dels negocis financers.

5. Es consideren normes de transparència i protecció de la clientela les que contenen preceptes específics referits a les entitats supervisades assenyalades anteriorment i que, amb la finalitat de protegir els legítims interessos dels clients, estableixen un conjunt d'obligacions específiques aplicables a les relacions contractuals entre uns i altres, exigeixen la comunicació de les condicions bàsiques de les operacions i regulen determinats aspectes de la seva publicitat, normes d'actuació i informació.

*Article 3. Legitimació per formular queixes o reclamacions i consultes pels usuaris de serveis financers.*

1. Poden presentar queixes o reclamacions i formular consultes, personalment o mitjançant representació, totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que estiguin degudament identificades, en la seva condició d'usuaris dels serveis financers prestats per qualsevol de les entitats supervisades pel Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, i sempre que es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, o es tracti d'una consulta sobre els seus drets en matèria de transparència i protecció de la clientela i vies legals existents per al seu exercici.

2. Estan legitimats per presentar queixes o reclamacions i formular consultes en la seva condició d'usuaris de serveis financers les persones o entitats que actuïn en defensa dels interessos particulars dels seus clients, participants o inversors, els prenedors d'assegurances, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents de qualsevol d'ells, així com els participants i beneficiaris de plans de pensions.

3. Igualment, poden presentar queixes o reclamacions i formular consultes les associacions i organitzacions representatives de legítims interessos col·lectius dels usuaris de serveis financers, sempre que aquests interessos resultin afectats i aquelles estiguin legalment habilitades per a la seva defensa i protecció i reuneixin els requisits que estableix el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, o, si s'escau, la legislació autonòmica en matèria de defensa dels consumidors.

4. També estan legitimades per formular consultes les oficines i serveis d'informació i atenció al client a què es refereix el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

5. Quan les queixes o reclamacions impliquin tractament o comunicació de dades personals dels usuaris, s'ha de requerir que consti la conformitat expressa d'aquests.

*Article 4. Competència dels serveis de reclamacions.*

1. Qualsevol reclamació o queixa es pot presentar indistintament davant qualsevol dels tres serveis de reclamacions, amb independència del seu contingut. En cas que el servei de reclamacions que rep la reclamació o queixa no sigui competent per a la seva tramitació, s'ha d'encarregar de remetre-la immediatament al servei de reclamacions competent.

2. Quan una queixa, reclamació o consulta correspongui, per raó del seu contingut, a l'àmbit de competència de dos o més serveis de reclamacions, l'expedient l'ha de tramitar el servei de reclamacions que correspongui en atenció a la naturalesa jurídica de l'entitat reclamada. En aquests casos, el servei de reclamacions al qual correspongui tramitar l'expedient ha de sol·licitar informe als altres serveis de reclamacions sobre els

assumptes que corresponguin als seus àmbits de competències, i integrar aquests informes en l'informe final que es dicti.

Així mateix, els serveis de reclamacions poden arribar a acords entre si per articular l'assistència que puguin sol·licitar en l'exercici de les seves competències, amb la finalitat d'harmonitzar i millorar les pràctiques en l'exercici de les seves funcions.

#### Article 5. *Presentació de queixes o reclamacions.*

1. La presentació de queixes o reclamacions es pot efectuar pels mitjans següents:

- a) En suport paper.
- b) Per mitjans electrònics, a través dels registres electrònics habilitats a aquest efecte en el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i en la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, en els termes que preveu la normativa aplicable.

2. La presentació de queixes o reclamacions es pot efectuar de conformitat amb el formulari que a aquest efecte han de desenvolupar els serveis de reclamacions i que ha de contenir, com a mínim, la informació que estableix l'article 6.

Les entitats financeres han de posar a disposició dels usuaris de serveis financers aquest formulari, tant a sol·licitud d'aquests, com d'ofici, en el moment de tramitar la reclamació o queixa que aquests hagin plantejat davant el departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, al defensor del client o partícip de l'entitat contra la qual es reclami.

3. De totes les reclamacions o queixes presentades, sigui quina sigui la forma i lloc de presentació, s'ha de deixar constància formal en el corresponent servei de reclamacions que les rebí, amb independència dels serveis als quals la reclamació o queixa es refereixi.

4. La interposició de les reclamacions o queixes formulades a l'empara d'aquesta ordre no paralitza la resolució i tramitació dels procediments corresponents. No obstant això, s'han de suspendre o interrompre els terminis establerts per a l'exercici d'accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora, puguin exercitar els qui hi figurin com a interessats.

Així mateix, la utilització pels usuaris de serveis financers dels serveis de reclamacions per atendre les seves queixes o reclamacions s'entén sense perjudici de la utilització d'altres sistemes de protecció previstos en la legislació vigent, en especial, en la normativa arbitral i de consum.

#### Article 6. *Contingut de la reclamació o queixa.*

1. Les reclamacions o queixes han de contenir:

a) Les dades identificatives del reclamant, nom i cognoms, o denominació social en el cas de persones jurídiques, domicili als efectes de notificacions i número d'identificació de les persones físiques o entitats, o, si s'escau, dades del registre públic de l'entitat de què es tracti. Si es presenta per mitjà de representant, s'ha d'acreditar la representació per qualsevol mitjà admès en dret.

b) La identificació de l'entitat reclamada, així com de l'oficina o sucursal a què es refereix si s'escau la reclamació o queixa.

c) El motiu de la reclamació o queixa que es presenti en relació amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, fent constar expressament que aquella no es troba pendent de resolució o litigi davant òrgans administratius, arbitrals o jurisdiccionals. En cap cas, no es poden al·legar fets diferents dels adduïts en la reclamació o queixa prèvia davant el departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, defensor del client o partícip de l'entitat contra la qual es reclami, amb excepció dels fets relacionats que s'hagin produït amb posterioritat a la seva substanciació.

d) Acreditar que ha transcorregut el termini de dos mesos des de la data de presentació de la reclamació o queixa davant el departament o servei d'atenció al client o,

si s'escau, defensor del client o partícip sense que hagi estat resolta, o que ha estat denegada l'admissió o desestimada, totalment o parcialment, la seva petició.

e) Lloc, data i signatura.

2. A les reclamacions o queixes, s'hi ha d'adjuntar tota la documentació que sigui imprescindible per resoldre les qüestions plantejades amb motiu de la reclamació o queixa, sense perjudici que el servei de reclamacions sol·liciti de l'entitat reclamada la documentació que li hagi de constar en relació amb aquelles.

3. Les reclamacions o queixes que es presentin per mitjans electrònics en els registres electrònics a què es refereix l'article 5, han de complir els requisits establerts en la normativa vigent relativa a l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

*Article 7. Reclamació o queixa prèvia davant el departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, al defensor del client o partícip.*

1. Per a l'admissió i tramitació de reclamacions o queixes davant el servei de reclamacions corresponent és imprescindible acreditar que s'han formulat prèviament al departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, al defensor del client o partícip de l'entitat contra la qual es reclami.

2. Denegada l'admissió de les reclamacions o queixes, o desestimada totalment o parcialment la seva petició, o transcorregut el termini de dos mesos des de la data de la seva presentació en el servei d'atenció al client o, si s'escau, defensor del client o partícip de l'entitat contra la qual es reclami, sense que hagi estat resolta, l'interessat pot presentar la seva reclamació o queixa indistintament davant qualsevol dels serveis de reclamacions, amb independència del seu contingut, en els termes que estableix l'article anterior.

3. Rebudes les reclamacions o queixes pel servei de reclamacions al qual correspongui el seu coneixement per raó de la matèria, ha de verificar la concurrència de les circumstàncies previstes en els apartats anteriors, i si es compleixen els requisits necessaris, s'ha de procedir a l'obertura d'un expedient per cada reclamació o queixa, en el qual s'han d'incloure totes les actuacions relacionades amb aquesta; en cas contrari, s'ha de requerir el reclamant per completar la informació en el termini de deu dies hàbils a comptar de la data en què el reclamant rebí la notificació, i s'ha d'especificar de forma clara quina és la informació que falta per completar la reclamació o queixa, amb advertència que, si no la completa, es considera que ha desistit.

4. No és necessari per a l'admissió i tramitació de reclamacions o queixes davant el servei de reclamacions corresponent acreditar que s'han formulat prèviament al departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, al defensor del client o partícip, quan tinguin per objecte la demora o incompliment d'una decisió del departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, del defensor del client o partícip de l'entitat, en sentit favorable al client, que hagi versat sobre l'objecte de la queixa o reclamació.

*Article 8. Acumulació d'expedients.*

1. Es pot acordar l'acumulació d'expedients, per a la seva tramitació conjunta, en els casos següents:

a) Quan es tracti de reclamacions o queixes presentades per diferents persones, i es refereixin a la mateixa entitat financera, que tinguin una identitat substancial o una íntima connexió en els fets o problemes posats de manifest.

b) Quan es tracti de reclamacions o queixes formulades per una mateixa persona referides a qüestions que tinguin una identitat substancial o una íntima connexió, i que no consistixin en una mera reiteració.

2. L'acumulació d'expedients no afecta la menció individualitzada de les reclamacions o queixes en el resum estadístic que ha de contenir la memòria anual a què es refereix l'article 30.4 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer.

## Article 9. *Reclamacions i queixes col·lectives.*

1. Es pot presentar una única reclamació o queixa conjunta per part de diferents reclamants quan aquests es vegin afectats per conductes que tinguin un contingut i fonament idèntic o substancialment similar, de la mateixa entitat.
2. La presentació de reclamacions o queixes col·lectives s'ha de fer a través d'un únic representant.
3. La reclamació o queixa col·lectiva ha de contenir tots els elements establerts a l'article 6.
4. Els serveis de reclamacions han de tramitar les reclamacions o queixes col·lectives com un únic expedient i pronunciar-se sobre aquestes en una única resolució.

## Article 10. *Supòsits i procediment d'inadmissió de reclamacions o queixes.*

1. Són causes d'inadmissió per falta de competència per part dels serveis de reclamacions o queixes:
  - a) Quan es pretengui tramitar com a reclamacions o queixes regulades en aquest procediment recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o aquells que es trobin pendents de litigi davant aquests òrgans.
  - b) Quan en la reclamació o queixa es plantegin controvèrsies sobre determinats fets la prova dels quals únicament pugui ser realitzada en via judicial.
  - c) Quan es plantegin controvèrsies sobre la quantificació econòmica dels danys i perjudicis que eventualment hagi pogut ocasionar als usuaris dels serveis financers l'actuació, fins i tot sancionable, de les entitats sotmeses a supervisió, o sobre qualsevol altra valoració econòmica.
  - d) Quan la reclamació o queixa es fonamenti en una controvèrsia la resolució de la qual requereixi necessàriament la valoració d'experts amb coneixements especialitzats en una matèria tècnica aliena a la normativa de transparència i protecció de la clientela o a les bones pràctiques i usos financers.
2. Tampoc no s'han d'admetre les reclamacions o queixes:
  - a) Quan s'adverteixi carència de fonament o inexistència de pretensió perquè s'ometen dades essencials per a la tramitació, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de les reclamacions o queixes, o no s'acrediti que ha transcorregut el termini de dos mesos des de la data de presentació davant el departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, defensor del client o partícip de l'entitat contra la qual es reclami sense que la reclamació o queixa hagi estat resolta, o que ha estat denegada l'admissió o desestimada, totalment o parcialment la seva petició, llevat que tingui per objecte la demora o l'incompliment d'una decisió del departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, del defensor del client o partícip de l'entitat, en sentit favorable al client, que hagi versat sobre l'objecte de la queixa o reclamació.
  - b) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de les reclamacions o queixes no es refereixin a operacions concretes o siguin diferents dels adduïts davant el departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, defensor del client o partícip de l'entitat contra la qual es reclami.
  - c) Quan s'articulin com a reclamacions o queixes les consultes sobre drets en matèria de transparència i protecció a la clientela, així com sobre les vies legals existents per al seu exercici, sense perjudici que se n'acordi la tramitació com a tal consulta, de la qual cosa s'ha d'informar l'interessat.
  - d) Quan es formulin reclamacions o queixes que en reiterin altres d'anteriors resoltes i que tinguin un contingut i fonament idèntic o substancialment similar, respecte del mateix subjecte i en mèrits d'idèntic objecte.
  - e) Quan es presentin davant el servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, reclamacions o queixes en relació amb contractes

de grans riscos, assegurances col·lectives o plans de pensions que instrumentin compromisos per pensions de les empreses amb els seus treballadors o beneficiaris, que no es refereixin a la condició d'usuari de serveis financers de les entitats asseguradores o d'entitats gestores de fons de pensions.

f) Quan hagi transcorregut el termini de prescripció d'accions o drets que de conformitat amb el que preveuen els contractes o la normativa reguladora que resulti aplicable pugui exercitar qui presenti o aquell en la representació del qual es presenti la reclamació o queixa de què es tracti i en tot cas quan hagi transcorregut un termini de 6 anys des de la producció dels fets sense que s'hagi presentat la reclamació o queixa.

3. Quan no siguin admissibles a tràmit les reclamacions o queixes, per alguna de les causes indicades en aquest article, s'ha de posar de manifest a l'interessat en un informe motivat, i donar-li un termini de deu dies hàbils per al·legar, si s'escau. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li ha de comunicar la decisió final adoptada.

4. Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània de reclamacions o queixes i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, s'ha d'abstenir de tramitar la primera, i decretar l'arxivament de l'expedient, amb la comunicació prèvia a l'interessat.

#### Article 11. *Tramitació de les reclamacions.*

1. Una vegada es procedeixi a l'obertura d'expedient per cada una de les reclamacions o s'acordi l'acumulació d'expedients, en el termini de deu dies hàbils, s'ha d'informar l'interessat que la seva tramitació s'entén sense perjudici de les accions que l'assisteixen per fer valer els seus drets i dels terminis i vies per al seu exercici, així com que no paralitza la resolució i tramitació dels corresponents procediments i que la seva terminació en l'informe final del servei de reclamacions no té caràcter vinculant ni la consideració d'acte administratiu recurrible.

Dins d'aquest termini, igualment, s'ha de remetre a l'entitat contra la qual es dirigeixi una còpia de les reclamacions i dels documents aportats, perquè en el termini de quinze dies hàbils presenti al servei de reclamacions les al·legacions i documentació que consideri convenient, sense perjudici que es pugui obtenir directament de les entitats reclamades la informació necessària per a un coneixement adequat de la reclamació presentada. Els serveis de reclamacions han de remetre còpia de les anteriors al·legacions i documentació al reclamant. El trasllat d'aquesta informació, això no obstant, el poden executar directament les entitats reclamades, si així ho determinen els serveis de reclamacions corresponents.

El reclamant es pot pronunciar sobre les al·legacions de l'entitat en el termini de quinze dies hàbils.

Tots els requeriments que es formulin a l'entitat s'han de complir en el termini de quinze dies hàbils, transcorreguts els quals sense contestació es consideren incomplets als efectes de continuar la tramitació de l'expedient.

2. El reclamant i l'entitat reclamada poden accedir a les actuacions incorporades a l'expedient.

3. En el cas en què es plantegi en la reclamació controvèrsia entre les al·legacions formulades pel reclamant i l'entitat, correspon a aquesta última fonamentar les seves al·legacions d'acord amb la informació de què disposi.

4. Transcorregut el termini sense que l'entitat reclamada hagi formulat contestació, o transcorregut el termini que estableix l'apartat u perquè els interessats mostrin la seva possible disconformitat, s'ha d'emetre l'informe que dóna per acabat l'expedient.

5. Els serveis de reclamacions poden entrar a conèixer, d'ofici, sobre conductes que hagin resultat acreditades en l'expedient encara que no hagin estat l'objecte de la reclamació, prèvia petició d'al·legacions a l'entitat.



## Article 12. *Terminació dels expedients de reclamacions.*

1. L'expedient ha de concloure amb un informe en el termini màxim de quatre mesos, a comptar de la data de presentació de la reclamació en el servei de reclamacions competent. Si això no és possible, s'han de fer constar expressament en l'informe final les causes que ho han impedit.

2. La falta d'emissió de l'informe en aquest termini no implica l'acceptació del motiu de les reclamacions. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi emès informe final, s'ha de comunicar a l'interessat aquesta circumstància, sense perjudici de l'obligació de concloure l'expedient dirigint-se en tot cas per escrit al reclamant expressant el seu criteri mitjançant l'informe corresponent.

3. L'expedient ha de concloure amb un informe, que ha de ser motivat, i ha de contenir unes conclusions clares en què es faci constar si d'allò actuat es desprèn trencament de normes de transparència i protecció i si l'entitat s'ha ajustat o no a les bones pràctiques i usos financers. En tot cas, l'informe final s'ha de pronunciar sobre totes les qüestions que plantegin les reclamacions.

4. L'informe ha de ser notificat als interessats i a l'entitat reclamada en el termini de deu dies hàbils a comptar de la seva data d'emissió.

5. En l'informe final no existeix obligació d'aplicar criteris manifestats en informes evacuats amb anterioritat en resolució de reclamacions per motius similars, si bé ha de motivar el canvi de criteri.

6. L'informe final del servei de reclamacions no té caràcter vinculant i no té la consideració d'acte administratiu recurrible.

7. Els serveis de reclamacions han de conservar tota la informació relativa als expedients tramitats durant un període mínim de 6 anys.

## Article 13. *Tramitació de les queixes.*

1. Llevat del que preveu aquest article, la tramitació de les queixes està subjecta al que estableixen els articles 11 i 12.

2. El termini establert en el primer paràgraf de l'article 11.1 és de cinc dies hàbils i els previstos en el segon, tercer i quart paràgraf d'aquest mateix article són de deu dies hàbils.

3. Als efectes d'aquest article, l'expedient ha de concloure amb un informe en el termini màxim de tres mesos, des de la data de presentació de les queixes al servei de reclamacions competent.

No obstant l'anterior, si la queixa té per objecte la demora o incompliment d'una decisió del departament o servei d'atenció al client o, si s'escau, del defensor del client o particip de l'entitat contra la qual es reclami l'expedient ha de concloure amb un informe en un termini màxim d'un mes i mig.

4. L'informe al qual fa referència l'article 12.4 ha de ser notificat als interessats i a l'entitat reclamada en el termini de cinc dies hàbils a comptar de la seva data d'emissió.

## Article 14. *Actuacions complementàries.*

1. Si l'informe emès en l'expedient de reclamació és desfavorable a l'entitat reclamada, aquesta ha de comunicar expressament, en el termini d'un mes des de la notificació de l'informe, l'acceptació o no dels pressupostos i criteris que s'hi manifesten, així com aportar la justificació documental d'haver rectificat la seva situació amb el reclamant, si s'escau. En el supòsit d'incompliment d'aquest deure s'entén que l'entitat no ha acceptat el que imposa l'informe.

Una vegada rebuda aquesta comunicació o transcorregut el termini esmentat, s'ha de procedir a arxivar les reclamacions. L'arxivament decretat s'entén sense perjudici de les responsabilitats administratives o d'un altre ordre en què hagi pogut incórrer l'entitat.

Si la rectificació es produeix en qualsevol moment anterior a l'emissió de l'informe final i és a satisfacció del reclamant, també s'ha de justificar documentalment, llevat que

existeixi desistiment exprés de l'interessat. En aquests casos s'ha de procedir a arxivar la reclamació sense cap més tràmit, sense perjudici del que estableix l'article 18.

A més, en cas d'assentiment, sense perjudici de les responsabilitats disciplinàries o d'un altre ordre que corresponguin, el servei de reclamacions pot formular a l'entitat les indicacions que consideri pertinents.

2. Si de les actuacions practicades així es dedueix, s'han de remetre als serveis de supervisió corresponents aquells expedients en què s'apreciïn indicis d'incompliment o trencament greus o reiterats de normes de transparència i protecció de la clientela.

3. El servei de reclamacions ha d'informar el centre directiu del Ministeri d'Economia i Competitivitat competent en la matèria, sempre que aquest el requereixi i, almenys semestralment, sobre la marxa del corresponent servei, incloent informació sobre les reclamacions i queixes rebudes i expedients tramitats, així com sobre les consultes ateses.

#### Article 15. *Desistiment.*

Els interessats poden desistir de les reclamacions en qualsevol moment. El desistiment dóna lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat, sense perjudici de la possibilitat que el servei de reclamacions competent acordi la seva prossecució perquè entén que existeix un interès general en les qüestions plantejades.

A més, en cas de desistiment dels interessats, sense perjudici de les responsabilitats disciplinàries o d'un altre ordre que corresponguin, el servei de reclamacions pot formular a l'entitat les indicacions que consideri pertinents.

#### Article 16. *Consultes.*

1. Qualsevol consulta es pot presentar indistintament davant qualsevol dels serveis de reclamacions, amb independència del seu contingut, del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional de Mercat de Valors o de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, o en les seves delegacions.

En aquests casos, una vegada presentada s'ha de remetre al servei de reclamacions competent per a la seva tramitació.

2. La presentació de consultes en qualsevol dels llocs previstos en l'apartat 1 es pot efectuar pels mitjans següents:

- a) En suport paper.
- b) Per mitjans electrònics, a través dels registres electrònics habilitats a aquest efecte en el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i en la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, en els termes que preveu la normativa aplicable.

3. Si es presenten per mitjà de representant, s'ha d'acreditar la representació per qualsevol mitjà admès en dret.

4. En les consultes s'ha de fer constar:

- a) Nom i cognoms o raó social i número d'identificació de la persona o entitat a què es refereixi la qüestió plantejada, així com el domicili als efectes de notificacions.
- b) Els antecedents i les circumstàncies concurrents.
- c) Els dubtes que li suscitï la normativa aplicable.
- d) Les altres dades i elements que puguin contribuir a la formació d'opinió per part del servei de reclamacions competent.
- e) El lloc, data i signatura de les parts.

5. En cap cas les consultes no es poden referir a una operació concreta amb una entitat determinada, sense perjudici de poder plantejar-se la reclamació oportuna. Tampoc no es poden referir a les condicions materials de les operacions sempre que s'ajustin a



les normes de transparència i protecció de la clientela, ni als contractes d'assegurança per grans riscos.

6. Si la sol·licitud no reuneix els requisits assenyalats en els apartats 3 i 4 s'ha de requerir l'interessat perquè, en un termini de deu dies hàbils, solucioni la falta o acompanyi les dades, elements i documents necessaris, amb indicació que, si no ho fa així, el seu escrit serà arxivat sense cap més tràmit.

7. El servei de reclamacions competent ha d'arxivar l'expedient, amb notificació a l'interessat, de les consultes que no compleixin els requisits establerts en els apartats 3 i 4 i no siguin solucionades amb el requeriment previ a l'efecte, així com les que no siguin admissibles de conformitat amb el que estableix l'apartat 5.

8. La presentació d'una consulta no ha d'interrompre els terminis establerts en l'ordenament per a l'exercici dels drets ni suspendre la tramitació dels procediments. S'ha d'informar d'aquesta circumstància l'interessat una vegada rebuda la consulta pel servei de reclamacions.

#### Article 17. *Contestació de les consultes.*

1. El servei de reclamacions competent ha de contestar a la qüestió plantejada, i precisar en les seves conclusions els drets del sol·licitant en matèria de transparència i protecció a la clientela, així com sobre les vies legals existents per al seu exercici.

2. El termini màxim de contestació és d'un mes des de la data de presentació de la consulta en el servei de reclamacions competent. La falta de contestació en aquest termini no implica l'acceptació dels criteris expressats pels usuaris de serveis financers en la consulta.

3. La contestació a la consulta té caràcter informatiu, i no té efectes vinculants en relació amb persones, activitats o supòsits que preveu la consulta.

#### Article 18. *Conductes sancionables.*

Si la tramitació dels expedients de reclamacions o queixes revela dades que puguin constituir indicis de conductes sancionables, en particular, quan es dedueixi el trencament greu o reiterat de normes de transparència o protecció a la clientela, o es detectin indicis de conductes delictives, o d'infraccions tributàries, de consum o competència, o d'una altra naturalesa, el servei de reclamacions ha de posar els fets en coneixement del departament o organisme competent en la matèria als efectes oportuns.

#### Disposició addicional primera. *Servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.*

1. El servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions com a òrgan administratiu depèn orgànicament del Director General d'Assegurances a través de la Subdirecció General d'Assegurances i Política Legislativa, que actua en l'exercici de les seves funcions d'acord amb els principis que preveu l'article 30.1 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer.

El titular del servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions ha de ser nomenat atenent a criteris de competència professional i experiència en la protecció dels drets dels usuaris de serveis financers referides a l'àmbit assegurador i dels plans i fons de pensions.

2. Correspon al servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions en l'exercici de la competència de protecció administrativa en l'àmbit de les assegurances privades, les funcions següents:

a) Atendre les consultes, queixes i reclamacions que preveu la Llei de reforma del sistema financer Llei 44/2002, de 22 de novembre.

b) L'assistència en la supervisió sobre conductes de mercat de les entitats subjectes a supervisió de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

c) El foment d'iniciatives en matèria d'educació financera i l'elaboració d'estudis en matèries relacionades amb la protecció dels assegurats, la transparència i les millors pràctiques al mercat.

d) Les altres funcions de protecció als assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats i participants en plans de pensions que se li encomanin.

3. El Director General d'Assegurances i Fons de Pensions, en el marc del que disposa l'article 21 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, pot dictar les instruccions necessàries per a l'organització i el funcionament del servei de reclamacions de la mateixa Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Disposició addicional segona. *Remissió d'al·legacions en les reclamacions davant el servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.*

En les reclamacions tramitades davant el servei de reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, el trasllat de la informació al reclamant previst en el paràgraf segon de l'article 11.1 l'han d'executar directament les entitats reclamades.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queden derogades totes les normes del mateix rang o inferior que s'oposin al que disposa aquesta Ordre ministerial.

Disposició final primera. *Règim supletori.*

En el que no preveu expressament aquesta Ordre i les normes que la despleguin, és aplicable a les actuacions dels serveis de reclamacions la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Disposició final segona. *Facultats de desplegament.*

S'habilita el Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors per dictar les normes necessàries, en l'àmbit de les seves competències, per al desplegament i execució d'aquesta Ordre.

Disposició final tercera. *Entrada en vigor.*

Aquesta Ordre entra en vigor al cap de sis mesos de la seva publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 16 de novembre de 2012.—El ministre d'Economia i Competitivitat, Luis de Guindos Jurado.