

I. DISPOSICIÓN XERAIS

MINISTERIO DE ECONOMÍA E COMPETITIVIDADE

14363 Orde ECC/2502/2012, do 16 de novembro, pola que se regula o procedemento de presentación de reclamacións ante os servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións.

O artigo 31 e a disposición derradeira décimo primeira da Lei 2/2011, do 4 de marzo, de economía sustentable, modificaron o réxime español de atención das reclamacións no sector financeiro, coa finalidade expresa de protexer os dereitos dos clientes en cada un dos tres ámbitos de actividade financeira: banca, valores e seguros.

Conforme a redacción do artigo 30 da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro, concibíronse os servizos de reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores e da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións como os órganos máis adecuados para exercer un labor de atención e solución das queixas, reclamacións e consultas que poden interpor os clientes financeiros. A súa actuación deberase axustar aos principios de independencia, transparencia, contradición, eficacia, legalidade, liberdade e representación.

A presente norma deberá mellorar a eficacia do funcionamento dos servizos de reclamacións e, con eles, fomentar a aplicación efectiva da normativa de protección do usuario de servizos financeiros e as boas prácticas no sector financeiro, ao tempo que se aumenta o nivel de seguridade xurídica nas relacións entre entidades e clientes.

A orde regula os aspectos fundamentais do procedemento de tramitación das queixas, reclamacións e consultas ante os tres servizos de reclamacións en cumprimento do mandato previsto no artigo 30.3 da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro.

Na súa virtude, coa aprobación previa do ministro de Facenda e Administracións Públicas, e de acordo co Consello de Estado, dispoño:

Artigo 1. *Obxecto.*

Esta orde ministerial ten por obxecto establecer o procedemento aplicable á presentación de consultas, queixas e reclamacións ante os servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, en diante, servizos de reclamacións, conforme o previsto no artigo 30.3 da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro.

Artigo 2. *Definicións.*

1. Para os efectos previstos nesta orde, terán a consideración de queixas as presentadas polos usuarios de servizos financeiros polas demoras, desatencións ou calquera outro tipo de actuación deficiente que se observe no funcionamento das entidades financeiras contra as cales se formula a queixa.

2. Terán a consideración de reclamacións as presentadas polos usuarios de servizos financeiros que poñan de manifesto, coa pretensión de obter a restitución do seu interese ou dereito, feitos concretos referidos a accións ou omisións das entidades financeiras reclamadas que supoñan para quen as formula un prexuízo para os seus intereses ou dereitos e que deriven de presuntos incumprimentos polas entidades reclamadas da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros.

3. Terán a consideración de consultas as solicitudes de asesoramento e información relativas a cuestións de interese xeral sobre os dereitos dos usuarios de servizos

financeiros en materia de transparencia e protección da clientela, ou sobre as canles legais para o exercicio de tales dereitos.

4. Terán a consideración de boas prácticas aquelas que, sen vir impostas pola normativa contractual ou de supervisión nin constituír un uso financeiro, son razoablemente exixibles para a xestión responsable, dilixente e respectuosa coa clientela dos negocios financeiros.

5. Considéranse normas de transparencia e protección da clientela aquelas que conteñen preceptos específicos referidos ás entidades supervisadas sinaladas anteriormente e que, coa finalidade de protexer os lexítimos intereses dos clientes, establecen un conxunto de obrigas específicas aplicables ás relacións contractuais entre uns e outros, exixen a comunicación das condicións básicas das operacións e regulan determinados aspectos da súa publicidade, normas de actuación e información.

Artigo 3. Lexitimación para formular queixas ou reclamacións e consultas polos usuarios de servizos financeiros.

1. Poderán presentar queixas ou reclamacións e formular consultas, persoalmente ou mediante representación, todas as persoas físicas ou xurídicas, españolas ou estranxeiras, que estean debidamente identificadas, na súa condición de usuarios dos servizos financeiros prestados por calquera das entidades supervisadas polo Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, e sempre que se refiran aos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos, ou se trate dunha consulta sobre os seus dereitos en materia de transparencia e protección da clientela e das canles legais existentes para o seu exercicio.

2. Están lexitimados para presentar queixas ou reclamacións e formular consultas na súa condición de usuarios de servizos financeiros as persoas ou entidades que actúen en defensa dos intereses particulares dos seus clientes, partícipes ou investidores, os tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceiros prexudicados ou habentes dereito de calquera deles, así como os partícipes e beneficiarios de plans de pensións.

3. Igualmente, poderán presentar queixas ou reclamacións e formular consultas as asociacións e organizacións representativas de lexítimos intereses colectivos dos usuarios de servizos financeiros, sempre que tales intereses resulten afectados e aquelas estean legalmente habilitadas para a súa defensa e protección e reúnan os requisitos establecidos no Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, ou, se for o caso, na lexislación autonómica en materia de defensa dos consumidores.

4. Tamén estarán lexitimadas para formular consultas as oficinas e servizos de información e atención ao cliente a que se refire o Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias.

5. Cando as queixas ou reclamacións impliquen tratamento ou comunicación de datos persoais dos usuarios, requirírase que conste a conformidade expresa destes.

Artigo 4. Competencia dos servizos de reclamacións.

1. Calquera reclamación ou queixa poderá ser presentada indistintamente ante calquera dos tres servizos de reclamacións, con independencia do seu contido. En caso de que o servizo de reclamacións que recibe a reclamación ou queixa non resulte competente para a súa tramitación, encargarase de remitila inmediatamente ao servizo de reclamacións competente.

2. Cando unha queixa, reclamación ou consulta corresponda, por razón do seu contido, ao ámbito de competencia de dous ou máis servizos de reclamacións, o expediente será tramitado polo servizo de reclamacións que corresponda en atención á natureza xurídica da entidade reclamada. Nestes casos, o servizo de reclamacións ao cal lle corresponda tramitar o expediente solicitará informe aos outros servizos de reclamacións

sobre os asuntos que correspondan aos seus ámbitos de competencias, e integrará tales informes no informe final que se dite.

Así mesmo, os servizos de reclamacións poderán alcanzar acordos entre si para articular a asistencia que se puidesen solicitar no exercicio da súas competencias, co fin de harmonizar e mellorar as prácticas no exercicio das súas funcións.

Artigo 5. *Presentación de queixas ou reclamacións.*

1. A presentación de queixas ou reclamacións poderase efectuar polos seguintes medios:

- a) En soporte papel.
- b) Por medios electrónicos, a través dos rexistros electrónicos habilitados para tal efecto no Banco de España, na Comisión Nacional do Mercado de Valores e na Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, nos termos previstos na normativa aplicable.

2. A presentación de queixas ou reclamacións poderase efectuar conforme o formulario que para tal efecto elaborarán os servizos de reclamacións e que conterà, como mínimo, a información establecida no artigo 6.

As entidades financeiras porán á disposición dos usuarios de servizos financeiros o dito formulario, tanto por solicitude deles como de oficio, no momento de tramitar a reclamación ou queixa que estes presenten ante o departamento ou servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, ao defensor do cliente ou partícipe da entidade contra a cal se reclame.

3. De todas as reclamacións ou queixas presentadas, sexa cal for a forma e lugar de presentación, deixarase constancia formal no correspondente servizo de reclamacións que as reciba, con independencia dos servizos aos cales a reclamación ou queixa se refira.

4. A interposición das reclamacións ou queixas formuladas ao abeiro desta orde non paralizará a resolución e tramitación dos correspondentes procedementos. Non obstante, suspenderanse ou interromperanse os prazos establecidos para o exercicio de accións ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora, poida exercer quen figure neles como interesado.

Así mesmo, a utilización polos usuarios de servizos financeiros dos servizos de reclamacións para atender as súas queixas ou reclamacións enténdese sen prexuízo da utilización doutros sistemas de protección previstos na lexislación vixente, en especial, na normativa arbitral e de consumo.

Artigo 6. *Contido da reclamación ou queixa.*

1. As reclamacións ou queixas deberán conter:

a) Os datos identificativos do reclamante, nome e apelidos, ou denominación social no caso de persoas xurídicas, domicilio para efectos de notificacións e número de identificación das persoas físicas ou entidades ou, se for o caso, datos do rexistro público da entidade de que se trate. Se se presenta por medio de representante, acreditarase a representación por calquera medio admitido en dereito.

b) A identificación da entidade reclamada, así como da oficina ou sucursal a que se refire, se é o caso, a reclamación ou queixa.

c) O motivo da reclamación ou queixa que se presente en relación cos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos, facendo constar expresamente que aquela non se encontra pendente de resolución ou litixio ante órganos administrativos, arbitrais ou xurisdiccionais. En ningún caso se poderán alegar feitos distintos dos aducidos na reclamación ou queixa previa ante o departamento ou servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, defensor do cliente ou partícipe da entidade contra a cal se reclame, con excepción dos feitos relacionados que se producen con posterioridade á súa tramitación.

d) A xustificación de que transcorreu o prazo de dous meses desde a data de presentación da reclamación ou queixa ante o departamento ou servizo de atención ao

cliente ou, se for o caso, defensor do cliente ou participe sen que fose resolta, ou que foi denegada a admisión ou desestimada, total ou parcialmente, a súa petición.

e) Lugar, data e sinatura.

2. Xunto coas reclamacións ou queixas deberase presentar canta documentación resulte imprescindible para resolver as cuestións formuladas con motivo da reclamación ou queixa, sen prexuízo de que o servizo de reclamacións solicite da entidade reclamada a documentación que deba constar no seu poder en relación con aquelas.

3. As reclamacións ou queixas que se presenten por medios electrónicos nos rexistros electrónicos a que se refire o artigo 5 deberán cumprir os requisitos establecidos na normativa vixente relativa ao acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.

Artigo 7. Reclamación ou queixa previa ante o departamento ou servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, ao defensor do cliente ou participe.

1. Para a admisión e tramitación de reclamacións ou queixas ante o servizo de reclamacións correspondente será imprescindible acreditar telas formulado previamente ao departamento ou servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, ao defensor do cliente ou participe da entidade contra a cal se reclame.

2. Denegada a admisión das reclamacións ou queixas, ou desestimada total ou parcialmente a súa petición, ou transcorrido o prazo de dous meses desde a data da súa presentación no servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, defensor do cliente ou participe da entidade contra a cal se reclame, sen que fose resolta, o interesado poderá presentar a súa reclamación ou queixa indistintamente ante calquera dos servizos de reclamacións, con independencia do seu contido, nos termos establecidos no artigo anterior.

3. Recibidas as reclamacións ou queixas polo servizo de reclamacións a que corresponda o seu coñecemento por razón da materia, verificará a concorrencia das circunstancias previstas nos números anteriores, e se se cumpren os requisitos necesarios, procederá á apertura dun expediente por cada reclamación ou queixa, no cal se incluírán todas as actuacións relacionadas con esta; en caso contrario, requirirase o reclamante para completar a información no prazo de dez días hábiles contados desde a data en que o reclamante reciba a notificación, e especificarase, de forma clara, cal é a información que falta para completar a reclamación ou queixa, con apercibimento de que, se non a completase, se considerará que desistiu.

4. Non será preciso para a admisión e tramitación de reclamacións ou queixas ante o servizo de reclamacións correspondente acreditar telas formulado previamente ao departamento ou servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, ao defensor do cliente ou participe, cando teñan por obxecto a demora ou incumprimento dunha decisión do departamento ou servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, do defensor do cliente ou participe da entidade, en sentido favorable ao cliente, que versase sobre o obxecto da queixa ou reclamación.

Artigo 8. Acumulación de expedientes.

1. Poderase acordar a acumulación de expedientes, para a súa tramitación conxunta, nos seguintes casos:

a) Cando se trate de reclamacións ou queixas presentadas por distintas persoas, e se refiran á mesma entidade financeira, que garden unha identidade substancial ou unha íntima conexión nos feitos ou problemas postos de manifesto.

b) Cando se trate de reclamacións ou queixas formuladas por unha mesma persoa referidas a cuestións que garden unha identidade substancial ou unha íntima conexión, e que non consistan nunha mera reiteración.

2. A acumulación de expedientes non afectará a mención individualizada das reclamacións ou queixas no resumo estatístico que deba conter a memoria anual a que

se refire o artigo 30.4 da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro.

Artigo 9. *Reclamacións e queixas colectivas.*

1. Poderase presentar unha única reclamación ou queixa conxunta por parte de distintos reclamantes cando estes se vexan afectados por condutas que teñan un contido e fundamento idéntico ou substancialmente similar, da mesma entidade.

2. A presentación de reclamacións ou queixas colectivas realizarase a través dun único representante.

3. A reclamación ou queixa colectiva deberá conter todos os elementos establecidos no artigo 6.

4. Os servizos de reclamacións deberán tramitar as reclamacións ou queixas colectivas como un único expediente e pronunciarse sobre estas nunha única resolución.

Artigo 10. *Supostos e procedemento de inadmisión de reclamacións ou queixas.*

1. Serán causas de inadmisión por falta de competencia por parte dos servizos de reclamacións ou queixas:

a) Cando se pretenda tramitar como reclamacións ou queixas reguladas neste procedemento recursos ou accións distintas cuxo coñecemento sexa competencia dos órganos administrativos, arbitrais ou xudiciais, ou aqueles se encontren pendentes de litixio ante estes órganos.

b) Cando na reclamación ou queixa se presenten controversias sobre determinados feitos cuxa proba unicamente poida ser realizada en vía xudicial.

c) Cando se presenten controversias sobre a cuantificación económica dos danos e perdas que eventualmente puidese ocasionar aos usuarios dos servizos financeiros a actuación, mesmo sancionable, das entidades sometidas a supervisión, ou sobre calquera outra valoración económica.

d) Cando a reclamación ou queixa se fundamente nunha controversia cuxa resolución requira necesariamente a valoración de expertos con coñecementos especializados nunha materia técnica allea á normativa de transparencia e protección da clientela ou ás boas prácticas e usos financeiros.

2. Tampouco se admitirán as reclamacións ou queixas:

a) Cando se advirta carencia de fundamento ou inexistencia de pretensión por se omitiren datos esenciais para a tramitación, incluídos os supostos en que non se concrete o motivo das reclamacións ou queixas, ou non se acredite que transcorreu o prazo de dous meses desde a data de presentación ante o departamento ou servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, defensor do cliente ou participe da entidade contra a cal se reclame sen que fose resolta a reclamación ou queixa, ou que foi denegada a admisión ou desestimada, total ou parcialmente, a súa petición, salvo que teña por obxecto a demora ou o incumprimento dunha decisión do departamento ou servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, do defensor do cliente ou participe da entidade, en sentido favorable ao cliente, que versase sobre o obxecto da queixa ou reclamación.

b) Cando os feitos, razóns e solicitude en que se concreten as cuestións obxecto das reclamacións ou queixas non se refiran a operacións concretas ou sexan distintos dos aducidos ante o departamento ou servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, defensor do cliente ou participe da entidade contra a cal se reclame.

c) Cando se articulen como reclamacións ou queixas as consultas sobre dereitos en materia de transparencia e protección á clientela, así como sobre as canles legais existentes para o seu exercicio, sen prexuízo de que se acorde a súa tramitación como tal consulta, do que será informado o interesado.

d) Cando se formulen reclamacións ou queixas que reiteren outras anteriores resoltas e que teñan un contido e fundamento idéntico ou substancialmente similar, respecto do mesmo suxeito e en méritos de idéntico obxecto.

e) Cando se presenten ante o servizo de reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións reclamacións ou queixas en relación con contratos de grandes riscos, seguros colectivos ou plans de pensións que instrumenten compromisos por pensións das empresas cos seus traballadores ou beneficiarios, que non se refiran á condición de usuario de servizos financeiros das entidades aseguradoras ou de entidades xestoras de fondos de pensións.

f) Cando transcorrese o prazo de prescrición de accións ou dereitos que, de conformidade co previsto nos contratos ou na normativa reguladora que resulte de aplicación, poida exercer quen presente ou aquel en cuxa representación se presente a reclamación ou queixa de que se trate e, en todo caso, cando transcorrese un prazo de 6 anos desde a produción dos feitos sen que se presentase a reclamación ou queixa.

3. Cando non sexan admisibles a trámite as reclamacións ou queixas, por algunha das causas indicadas neste artigo, porase de manifesto ao interesado en informe motivado, e daráselle un prazo de dez días hábiles para alegar, se é o caso. Cando o interesado conteste e se manteñan as causas de inadmisión, comunicáraselle a decisión final adoptada.

4. Cando se teña coñecemento da tramitación simultánea de reclamacións ou queixas e dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial sobre a mesma materia, deberase abster de tramitar a primeira, e decretarase, sen máis, o arquivo do expediente, logo de comunicación ao interesado.

Artigo 11. *Tramitación das reclamacións.*

1. Unha vez que se proceda á apertura de expediente por cada unha das reclamacións ou se acorde a acumulación de expedientes, no prazo de dez días hábiles, o interesado será informado de que a súa tramitación se entende sen prexuízo das accións que o asisten para facer valer os seus dereitos e dos prazos e canles para o seu exercicio, así como de que non paralizará a resolución e tramitación dos correspondentes procedementos e de que a súa terminación no informe final do servizo de reclamacións non ten carácter vinculante nin a consideración de acto administrativo recorrible.

Dentro do dito prazo, igualmente, remitíraselle á entidade contra a cal se dirixa unha copia das reclamacións e dos documentos presentados, para que no prazo de quince días hábiles presente ao servizo de reclamacións as alegacións e documentación que considere conveniente, sen prexuízo de que se poida solicitar directamente das entidades reclamadas a información precisa para un adecuado coñecemento da reclamación presentada. Os servizos de reclamacións remitirán copia das anteriores alegacións e documentación ao reclamante. O traslado desta información poderá, non obstante, ser executado directamente polas entidades reclamadas, se así o determinan os servizos de reclamacións correspondentes.

O reclamante poderase pronunciar sobre as alegacións da entidade no prazo de quince días hábiles.

Todos os requirimentos que se formulen á entidade deberán ser formalizados no prazo de quince días hábiles. Transcorrido este prazo sen contestación, consideraranse incumpridos para os efectos de continuar a tramitación do expediente.

2. O reclamante e a entidade reclamada poderán acceder ás actuacións incorporadas ao expediente.

3. No caso en que se presente na reclamación controversia entre as alegacións formuladas polo reclamante e a entidade, corresponderá a esta última fundamentar as súas alegacións de acordo coa información de que dispoña.

4. Transcorrido o prazo sen que a entidade reclamada formule contestación, ou transcorrido o prazo establecido no punto un para que os interesados mostren a súa posible desconformidade, emitírase o informe que dará por terminado o expediente.

5. Os servizos de reclamacións poderán entrar a coñecer, de oficio, sobre condutas que resultasen acreditadas no expediente aínda que non fosen o obxecto da reclamación, logo de petición de alegacións á entidade.

Artigo 12. *Terminación dos expedientes de reclamacións.*

1. O expediente deberá concluír cun informe no prazo máximo de catro meses, contados desde a data de presentación da reclamación no servizo de reclamacións competente. Se isto non for posible, deberanse facer constar expresamente no informe final as causas que o impidiron.

2. A falta de emisión do informe no dito prazo non implicará a aceptación do motivo das reclamacións. Transcorrido o dito prazo sen terse emitido informe final, comunicaráse ao interesado esta circunstancia, sen prexuízo da obriga de concluír o expediente dirixíndose, en todo caso por escrito, ao reclamante expresando o seu criterio mediante o informe correspondente.

3. O expediente concluír cun informe, que será motivado, e deberá conter unhas conclusións claras nas cales se faga constar se do actuado se desprende quebrantamento de normas de transparencia e protección e se a entidade se axustou ou non ás boas prácticas e usos financeiros. En todo caso, o informe final deberase pronunciar sobre todas as cuestións que formulen as reclamacións.

4. O informe será notificado aos interesados e á entidade reclamada no prazo de dez días hábiles contados desde a súa data de emisión.

5. No informe final non existe obriga de aplicar criterios manifestados en informes emitidos con anterioridade en resolución de reclamacións por motivos similares, ben que deberá motivar o cambio de criterio.

6. O informe final do servizo de reclamacións non ten carácter vinculante e non terá a consideración de acto administrativo recorrible.

7. Os servizos de reclamacións deberán conservar toda a información relativa aos expedientes tramitados durante un período mínimo de 6 anos.

Artigo 13. *Tramitación das queixas.*

1. Salvo o previsto neste artigo, a tramitación das queixas estará suxeita ao establecido nos artigos 11 e 12.

2. O prazo establecido no primeiro parágrafo do artigo 11.1 será de cinco días hábiles e os previstos no segundo, terceiro e cuarto parágrafo dese mesmo artigo serán de dez días hábiles.

3. Para os efectos deste artigo, o expediente deberá concluír cun informe no prazo máximo de tres meses, desde a data de presentación das queixas ao servizo de reclamacións competente.

Non obstante o anterior, se a queixa tivese por obxecto a demora ou incumprimento dunha decisión do departamento ou servizo de atención ao cliente ou, se for o caso, do defensor do cliente ou participe da entidade contra a cal se reclame o expediente, deberá concluír cun informe nun prazo máximo dun mes e medio.

4. O informe a que fai referencia o artigo 12.4 será notificado aos interesados e á entidade reclamada no prazo de cinco días hábiles contados desde a súa data de emisión.

Artigo 14. *Actuacións complementarias.*

1. Se o informe emitido no expediente de reclamación é desfavorable á entidade reclamada, esta deberá comunicar expresamente, no prazo dun mes desde a notificación do informe, a aceptación ou non dos orzamentos e criterios manifestados nel, así como presentar a xustificación documental de ter rectificad o a súa situación co reclamante, se é o caso. No suposto de incumprimento deste deber entenderase que a entidade non aceptou o imposto no informe.

Unha vez recibida esta comunicación ou transcorrido o dito prazo, procederase ao arquivo das reclamacións. O arquivo decretado entenderase sen prexuízo das responsabilidades administrativas ou doutra orde en que poida incorrer a entidade.

Se a rectificación se produce en calquera momento anterior á emisión do informe final e é a satisfacción do reclamante, deberá tamén xustificarse documentalmentemente, salvo que exista desistencia expresa do interesado. En tales casos procederase ao arquivo da reclamación sen máis trámite, sen prexuízo do establecido no artigo 18.

Ademais, en caso de conformidade, sen prexuízo das responsabilidades disciplinarias ou doutra orde que correspondan, o servizo de reclamacións poderá formular á entidade as indicacións que considere pertinentes.

2. Se das actuacións practicadas así se deduce, remitiranse aos servizos de supervisión correspondentes aqueles expedientes nos cales se aprecien indicios de incumprimento ou quebrantamento graves ou reiterados de normas de transparencia e protección da clientela.

3. O servizo de reclamacións informará o centro directivo do Ministerio de Economía e Competitividade competente na materia, sempre que este o requira e, ao menos semestralmente, sobre a marcha do correspondente servizo, e incluírá información sobre as reclamacións e queixas recibidas e expedientes tramitados, así como sobre as consultas atendidas.

Artigo 15. *Desistencia.*

Os interesados poderán desistir das reclamacións en calquera momento. A desistencia dará lugar á finalización inmediata do procedemento no que á relación co interesado se refire, sen prexuízo da posibilidade de que o servizo de reclamacións competente acorde a súa prosecución por entender a existencia dun interese xeral nas cuestións formuladas.

Ademais, en caso de desistencia dos interesados, sen prexuízo das responsabilidades disciplinarias ou doutra orde que correspondan, o servizo de reclamacións poderá formular á entidade as indicacións que considere pertinentes.

Artigo 16. *Consultas.*

1. Calquera consulta poderá ser presentada indistintamente ante calquera dos servizos de reclamacións, con independencia do seu contido, do Banco de España, da Comisión Nacional de Mercado de Valores ou da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, ou nas súas delegacións.

Nestes casos, unha vez presentada, será remitida ao servizo de reclamacións competente para a súa tramitación.

2. A presentación de consultas en calquera dos lugares previstos no número 1 poderase efectuar polos seguintes medios:

- a) En soporte papel.
- b) Por medios electrónicos, a través dos rexistros electrónicos habilitados para tal efecto no Banco de España, na Comisión Nacional do Mercado de Valores e na Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, nos termos previstos na normativa aplicable.

3. Se se presentan por medio de representante, acreditarase a representación por calquera medio admitido en dereito.

4. Nas consultas farase constar:

- a) Nome e apelidos ou razón social e número de identificación da persoa ou entidade a que se refira a cuestión formulada, así como o domicilio para efectos de notificacións.
- b) Os antecedentes e as circunstancias concorrentes.
- c) As dúbidas que lle suscite a normativa aplicable.

d) Os demais datos e elementos que poidan contribuír á formación de opinión por parte do servizo de reclamacións competente.

e) O lugar, a data e a sinatura das partes.

5. En ningún caso as consultas se poden referir a unha concreta operación cunha entidade determinada, sen prexuízo de se poder presentar a oportuna reclamación. Tampouco se poderán referir ás condicións materiais das operacións sempre que se axusten ás normas de transparencia e protección da clientela, nin aos contratos de seguro por grandes riscos.

6. Se a solicitude non reúne os requisitos sinalados nos números 3 e 4 requirirase o interesado para que, nun prazo de dez días hábiles, emende a falta ou xunte os datos, elementos e documentos precisos, con indicación de que, se así non o fixer, o seu escrito será arquivado sen máis trámites.

7. O servizo de reclamacións competente arquivará, sen máis, o expediente, con notificación ao interesado, das consultas que non cumpran os requisitos establecidos nos números 3 e 4 e non sexan emendadas logo de requirimento para o efecto, así como aquelas que non sexan admisibles de conformidade co establecido no número 5.

8. A presentación dunha consulta non interromperá os prazos establecidos no ordenamento para o exercicio dos dereitos nin suspenderá a tramitación dos procedementos. O interesado será informado da dita circunstancia unha vez recibida a consulta polo servizo de reclamacións.

Artigo 17. *Contestación das consultas.*

1. O servizo de reclamacións competente contestará a cuestión presentada, precisando nas súas conclusións os dereitos do solicitante en materia de transparencia e protección á clientela, así como sobre as canles legais existentes para o seu exercicio.

2. O prazo máximo de contestación será dun mes desde a data de presentación da consulta no servizo de reclamacións competente. A falta de contestación no dito prazo non implicará a aceptación dos criterios expresados polos usuarios de servizos financeiros na consulta.

3. A contestación á consulta terá carácter informativo, e non terá efectos vinculantes en relación coas persoas, actividades ou supostos recollidos na consulta.

Artigo 18. *Conduas sancionables.*

Se a tramitación dos expedientes de reclamacións ou queixas revela datos que poidan constituír indicios de condutas sancionables en particular, cando se deduxa o quebrantamento grave ou reiterado de normas de transparencia ou protección á clientela, ou se detecten indicios de condutas delituosas, ou de infraccións tributarias, de consumo ou competencia, ou doutra natureza, o servizo de reclamacións porá os feitos en coñecemento do departamento ou organismo competente na materia para os efectos oportunos.

Disposición adicional primeira. *Servizo de reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións.*

1. O servizo de reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, como órgano administrativo, depende organicamente do director xeral de Seguros a través da Subdirección Xeral de Seguros e Política Lexislativa, e actúa no exercicio das súas funcións de acordo cos principios previstos no artigo 30.1 da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro.

O titular do servizo de reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións será nomeado atendendo a criterios de competencia profesional e experiencia na protección dos dereitos dos usuarios de servizos financeiros referidas ao ámbito asegurador e dos plans e fondos de pensións.

2. Corresponden ao servizo de reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións no exercicio da competencia de protección administrativa no ámbito dos seguros privados, as seguintes funcións:

- a) Atender as consultas, queixas e reclamacións previstas na Lei de reforma do sistema financeiro, Lei 44/2002, do 22 de novembro.
- b) A asistencia na supervisión sobre condutas de mercado das entidades suxeitas á supervisión da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións.
- c) O fomento de iniciativas en materia de educación financeira e a elaboración de estudos en materias relacionadas coa protección dos asegurados, a transparencia e as mellores prácticas no mercado.
- d) As demais funcións de protección aos asegurados, beneficiarios, terceiros prexudicados e partícipes en plans de pensións que se lle encomenden.

3. O director xeral de Seguros e Fondos de Pensións, no marco do disposto no artigo 21 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, poderá ditar as instrucións necesarias para a organización e o funcionamento do servizo de reclamacións da propia Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións.

Disposición adicional segunda. *Remisión de alegacións nas reclamacións ante o servizo de reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións.*

Nas reclamacións tramitadas ante o servizo de reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, o traslado da información ao reclamante previsto no parágrafo segundo do artigo 11.1 será executado directamente polas entidades reclamadas.

Disposición derogatoria única. *Derrogación normativa.*

Quedan derogadas cantas normas de igual ou inferior rango se opoñan ao disposto na presente orde ministerial.

Disposición derradeira primeira. *Réxime supletorio.*

No non previsto expresamente nesta orde e nas normas que a desenvolvan, será de aplicación ás actuacións dos servizos de reclamacións a Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Disposición derradeira segunda. *Facultades de desenvolvemento.*

Habíltese o Banco de España e a Comisión Nacional do Mercado de Valores para ditar as normas precisas, no ámbito das súas competencias, para o desenvolvemento e a execución desta orde.

Disposición derradeira terceira. *Entrada en vigor.*

Esta orde entrará en vigor aos seis meses da súa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 16 de novembro de 2012. O ministro de Economía e Competitividade, Luis de Guindos Jurado.