

Nota informativa

Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España

Madrid, 5 de agosto de 2021

El Banco de España ha publicado el pasado 20 de julio de 2021 una Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de aquellas entidades supervisadas por el mismo.

(I) Objeto y ámbito de aplicación

En el ejercicio de la labor de protección del cliente financiero y de supervisión de la conducta de las entidades y transparencia informativa, el Banco de España, tras haber efectuado un **profundo análisis del funcionamiento y la organización de los Servicios de Atención al Cliente** (en adelante, "SAC") de las entidades supervisadas, ha **identificado las mejores prácticas** existentes en ese ámbito.

En este sentido, la Guía objeto de análisis recoge los principios y criterios que han de ser tenidos en cuenta por las entidades supervisadas por el Banco de España sujetas a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, entrando dentro del ámbito de aplicación de la norma las siguientes entidades:

- Las entidades de crédito.
- Los establecimientos financieros de crédito.
- Las entidades de pago y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto Ley 19/2018.
- Las entidades de dinero electrónico.
- Las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.
- Las sociedades de tasación y los establecimientos de cambio autorizados para realizar operaciones de venta de moneda extranjera.

(II) Principios básicos

(i) Función de control del SAC

Las entidades han de disponer de un SAC que, además, de **atender y resolver las quejas y reclamaciones** que presenten sus clientes, desempeñará una **función de control de las fuentes de insatisfacción de su clientela**. Para ello, el SAC evaluará la actuación de las áreas comerciales y operativas en su relación con la clientela cuando se presente una reclamación o queja, llevando a cabo el análisis de la gestión de las mismas, con el fin de identificar y abordar problemas recurrentes o sistemáticos, riesgos jurídicos, operacionales y de conducta.



(ii) Independencia orgánica y funcional

Las entidades deberán implantar medidas necesarias para que **el SAC se halle separado de los restantes servicios comerciales u operativos**, de forma que se pueda garantizar que el SAC pueda tomar decisiones de forma autónoma y sin que medie conflictos de interés y evitando que, quienes adoptaron o influyeron en las decisiones o actos que son objeto de reclamación, interfieran en la gestión y resolución de las reclamaciones.

Para poder garantizar esa independencia, las entidades podrán hacer **depender orgánicamente el SAC de modo directo de su máximo órgano de administración o de órganos de carácter transversal que sean ajenos a la gestión del negocio de la entidad**, por lo que la adscripción del SAC al departamento de auditoría solo se podría justificar en aquellas entidades de menor tamaño o complejidad.

(III) Composición y funcionamiento del SAC

El titular del SAC debe ser una persona con *honorabilidad comercial y profesional*, además de contar con *conocimientos y experiencia adecuados* para ejercer sus funciones, cuya designación corresponde al órgano de administración de la entidad.

En cuanto al funcionamiento del SAC, la entidad debe asegurarse de que está **dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones**, en concreto:

- Que tenga **acceso de forma ágil a la información** que pueda necesitar para el desarrollo de sus funciones.
- Que cuente con una **dotación de personal adecuada** a la complejidad de la entidad y al número de reclamaciones recibidas, de forma que pueda resolver las reclamaciones en los plazos exigidos legalmente y con la calidad esperada.
- Que disponga de un **equipo cuya experiencia en la tramitación y/o resolución de reclamaciones o en la aplicación de la normativa de transparencia bancaria** sea adecuada y esté lo suficientemente equilibrada entre sus miembros.
- Que cuente con **planes de formación periódicos** para mantener actualizados los conocimientos de la plantilla, respecto de la normativa aplicable, criterios de buenas prácticas, guías supervisoras y jurisprudencia.
- Que disponga de **herramientas informáticas** de prestaciones adecuadas que le permitan una gestión ágil de las reclamaciones.
- Que utilice **procesos automatizados** que garanticen la eficaz recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, y mitiguen el riesgo de posibles errores humanos.

Por otro lado, se permite a las entidades que formen parte del mismo grupo económico, disponer de un SAC único, con la condición de que se ubique en la estructura de una entidad financiera supervisada.

No obstante lo anterior, Banco de España considera que el SAC y su titular deben formar parte de la estructura orgánica de la entidad, para evitar transferir esa responsabilidad a un tercero y limitar la capacidad de supervisión y control del Banco de España. Sin embargo, ello no impedirá la posible **externalización de los procesos relacionados con la gestión de las reclamaciones y la tramitación de las resoluciones**, teniendo en cuenta que en el caso de



que se efectúe, no se deberá reducir ni la actividad de la entidad ni sus capacidades de control interno respecto del funcionamiento del SAC, ni tampoco podrá limitarse la supervisión del Banco de España.

Asimismo, las entidades deben contar con:

- **Políticas de identificación y prevención de conflictos de interés**, en las que se prevea el tratamiento que se ha de otorgar a aquellos supuestos en los que el conflicto de interés afecte al titular del SAC y al personal adscrito a ese servicio, fijando un protocolo de sustitución de las personas sujetas al conflicto, recogiendo los requisitos de quienes les han de sustituir.
- **Política de remuneraciones específica**, aplicable al titular del SAC y al personal adscrito a ese servicio, sin que, en ningún caso, los métodos utilizados comprometan la objetividad del titular o del personal del SAC ni su independencia, por lo que los parámetros considerados no deben depender ni estar vinculados a los objetivos y el desempeño de las unidades de negocio que supervisan, ni de otras circunstancias que puedan generar conflictos de interés.
- **Planes de acción** adecuados (anuales y/o plurianuales) que especifiquen los objetivos, los plazos y las estimaciones de los recursos técnicos y humanos necesarios para el desempeño de las funciones del SAC, con el fin de garantizar su capacidad para operar de forma continuada y eficaz, siendo supervisado por el órgano de administración.
- **Un reglamento para la defensa del cliente** que regule la actividad del SAC, en la que se recoja el contenido mínimo relativo a la recepción, tramitación y resolución de queja y reclamaciones, el cual ha de ser aprobado por el órgano de administración.

(IV) Tramitación de quejas y reclamaciones

La entidad deberá informar claramente a sus clientes de los **canales habilitados como vías oficiales para la presentación de quejas y reclamaciones**, las cuales se podrán presentar en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en cualquiera de los establecimientos abiertos al público o en la dirección de correo electrónico del SAC habilitada para ello, siempre que se permita su lectura, impresión y conservación.

Asimismo, deberá establecer controles para asegurar el registro de la queja o reclamación, así como el traslado a la unidad encargada de su resolución, para que resuelvan dentro del plazo fijado normativamente.

Para la resolución de quejas y reclamaciones, las entidades deben contar con un **procedimiento adecuado y por escrito, en el que se recojan los criterios uniformes y predeterminados aplicables a la resolución de las quejas y reclamaciones** que la entidad reciba y con el que se permita llevar un control de posibles cambios normativos, así como su evolución. Además, para poder cumplir con los plazos máximos legales para la resolución de quejas y reclamaciones debe definirse con claridad los plazos máximos de los procedimientos



internos, que permitan el seguimiento efectivo del cumplimiento de dichos plazos internos y el control de la antigüedad de las reclamaciones.

(V) Mecanismos de comunicación y control

Respecto a los mecanismos de comunicación, las entidades tienen que **asegurar entre el titular del SAC y el órgano de administración líneas de comunicación claras y directas**, al igual que con el resto de las unidades de control de la entidad, que permitan el reporte de carácter regular y ocasional, cuando las circunstancias lo requieran, entre los que figura el informe explicativo del desarrollo de la función del SAC durante el primer trimestre del año, que incluirá un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas y de las decisiones dictadas, los criterios generales contenidos en esas decisiones y las recomendaciones o sugerencias derivadas de su actuación.

Asimismo, el **titular del SAC ha de poder participar en los comités encargados de la aprobación de nuevos productos o de cambios significativos en los ya existentes**, lo cual repercutirá en el beneficio del diseño del producto, la mitigación de riesgos, definición de su público objetivo y de cómo comercializarse.

En cuanto a los mecanismos de control para evaluar su buen funcionamiento y organización, los **SAC han de ser objeto de revisión interna de forma independiente**, por parte de auditoría interna de la entidad.

Área de Fintech y Regulación financiera de ECIJA

Tel: + 34 91 781 61 60

info@ecija.com