

04/10/2018

JC 2018 35

# Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores y bancario

---

Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores (ESMA) y bancario (ABE)

## Objeto

1. Con el fin de garantizar la adecuada protección de los usuarios, las presentes directrices persiguen:
  - a. aclarar las expectativas sobre la organización de la gestión de quejas y reclamaciones en las entidades;
  - b. orientar sobre la información que debe facilitarse a los reclamantes;
  - c. orientar sobre los procedimientos para la gestión de quejas y reclamaciones;
  - d. armonizar los procedimientos de las entidades para la gestión de todas las quejas y reclamaciones recibidas; y
  - e. garantizar que los procedimientos de las entidades para la gestión de quejas y reclamaciones estén sujetos a un nivel mínimo de convergencia supervisora en toda la UE.

## Ámbito de aplicación

2. Estas directrices son aplicables a las autoridades responsables de supervisar la gestión de quejas y reclamaciones que realizan las entidades que se encuentren en su jurisdicción, incluyendo aquellos casos en los que las autoridades competentes supervisen la gestión de quejas y reclamaciones, en el marco de la legislación de la UE y nacional, llevada a cabo por entidades que operen en su jurisdicción en régimen de libre prestación de servicios o de libertad de establecimiento.
3. Por lo que se refiere a las entidades no crediticias prestamistas y los intermediarios de crédito, las directrices son de aplicación en la medida en que dichas autoridades hayan sido designadas como competentes para garantizar la aplicación y observancia de las disposiciones de la Directiva de créditos hipotecarios a las que se refieren las presentes directrices.
4. Las presentes directrices no son de aplicación en aquellos casos en los que una entidad reciba una queja o reclamación referente a:

- a. actividades distintas de las supervisadas por las «autoridades competentes» con arreglo al artículo 4, apartado 3, del Reglamento de la ESMA; el artículo 4, apartado 2, del Reglamento de la ABE; o el artículo 5 de la Directiva de créditos hipotecarios, o
- b. actividades de otra entidad respecto a la que la entidad de que se trate carezca de responsabilidad jurídica o reglamentaria (y en los casos en que tales actividades constituyan el fondo de la queja o reclamación).

No obstante, la entidad deberá responder, siempre que sea posible, explicando su posición respecto a la queja o reclamación y, en su caso, facilitando los datos de la entidad o institución financiera responsable de gestionar la queja o reclamación.

### **Cumplimiento, obligación de notificación y fecha de aplicación**

5. Las presentes directrices se publican con arreglo al artículo 16 de los Reglamentos de las AES<sup>1</sup>. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, las autoridades competentes y las entidades financieras deberán hacer todo lo posible para atenerse a ellas.
6. En las presentes directrices se expone el punto de vista de la ESMA y la ABE sobre las prácticas de supervisión más adecuadas en el marco del Sistema Europeo de Supervisión Financiera, y sobre cómo debe aplicarse el Derecho de la Unión. En consecuencia, la ESMA y la ABE esperan que todas las autoridades competentes y entidades financieras a las que se dirigen las directrices las cumplan. Las autoridades competentes a las que sean de aplicación las directrices deberán cumplirlas incorporándolas a sus prácticas de supervisión de la forma más apropiada (modificando, por ejemplo, su marco jurídico o sus procedimientos de supervisión), incluso en el caso de las directrices que vayan dirigidas principalmente a las entidades.
7. Las autoridades competentes deberán notificar a la ESMA y/o la ABE si cumplen o se proponen cumplir las directrices o no, indicando, en su caso, los motivos para no cumplirlas, en el plazo de dos meses a partir de la fecha en que la ESMA y la ABE publiquen las versiones traducidas. Dicha notificación deberá remitirse a [JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) y [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). A falta de notificación en ese plazo, se considerará que las autoridades competentes no cumplen las directrices. En los sitios web de la ESMA y la ABE se encuentra disponible un modelo de notificación.
8. Las presentes directrices son de aplicación una vez transcurrido el plazo de notificación referido en el apartado 7. Por lo que se refiere a las autoridades responsables de supervisar la gestión de quejas y reclamaciones que realizan los intermediarios de crédito y las entidades no crediticias prestamistas con arreglo a la Directiva de créditos hipotecarios, así como las entidades de pago que solo prestan servicios de iniciación de pagos o de información sobre cuentas de conformidad con la Directiva sobre servicios de pago, las directrices serán de aplicación a partir del 1 de mayo de 2019.

---

<sup>1</sup> ESMA - Reglamento (UE) n.º 1095/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Europea de Valores y Mercados), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/77/CE de la Comisión.

ABE - Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión.

9. Independientemente de si una autoridad de conformidad con el artículo 4, apartado 2, del Reglamento de la ABE es destinataria de estas directrices con arreglo a los apartados 2 y 3, cuando un Estado miembro haya designado a más de una autoridad de acuerdo con el artículo 5 de la Directiva 2014/17/UE y una de ellas no sea una autoridad de conformidad con el artículo 4, apartado 2, del Reglamento de la ABE, la autoridad con arreglo al artículo 4, apartado 2, del Reglamento de la ABE designada de conformidad con el artículo 5 de la Directiva 2014/17/UE deberá, sin perjuicio de los mecanismos nacionales adoptados de acuerdo con el artículo 5, apartado 3, de la Directiva 2014/17/UE:
- a) informar sin demora a la otra autoridad designada de la existencia de estas directrices y su fecha de aplicación;
  - b) solicitar por escrito a dicha autoridad que considere la aplicación de las directrices;
  - c) solicitar por escrito a dicha autoridad que informe a la ABE o a la autoridad de conformidad con el artículo 4, apartado 2, del Reglamento de la ABE, en el plazo de dos meses a partir de la notificación de la letra a), si aplica o tiene intención de aplicar las presentes directrices; y
  - d) cuando corresponda, enviar sin demora a la ABE la información recibida de conformidad con la letra c).

## Definiciones

10. Salvo que se especifique lo contrario, los términos utilizados en la siguiente legislación sectorial tienen el mismo significado en estas directrices:
- a. Directiva relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID);
  - b. Directiva relativa a los gestores de fondos de inversión alternativos (GFIAD);
  - c. Directiva sobre determinados organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios (Directiva sobre OICVM);
  - d. Directiva sobre requisitos de capital (DRC) y Reglamento sobre requisitos de capital (RRC);
  - e. Directiva sobre servicios de pago (DSP);
  - f. Directiva sobre dinero electrónico (DDE); y
  - g. Directiva de créditos hipotecarios (DCH).
11. Exclusivamente a los efectos de estas directrices se han elaborado las definiciones indicativas que figuran en el cuadro siguiente, que en ningún caso prevalecerán sobre las definiciones equivalentes contenidas en la legislación nacional.

<i>entidad(es)</i> <sup>2</sup>	Los siguientes participantes en los mercados financieros si prestan: i) los servicios de inversión recogidos en la sección A del anexo I de la MiFID y los servicios auxiliares incluidos en la sección B del mismo; ii) un servicio bancario recogido en el anexo I de la DRC; iii) el servicio de gestión de
---------------------------------	--

<sup>2</sup> Si entraran en vigor otras Directivas de la UE que incluyeran nuevas actividades o entidades financieras dentro del ámbito de actuación de una AES, dicha AES formulará una consulta sobre la ampliación del ámbito de aplicación de las directrices a tales entidades y actividades.

	<p>carteras colectivas de OICVM; iv) un servicio de pago tal como se define en el artículo 4, apartado 3, de la DSP; v) el servicio de emisión de dinero electrónico conforme se define en el artículo 2, apartado 2, de la DDE; o vi) el servicio de concesión de un contrato de crédito tal como se define en el artículo 4, apartado 3, de la DCH o las actividades de intermediación crediticia tal como se definen en el artículo 4, apartado 5, de la DCH:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• empresas de servicios de inversión (según se definen en el artículo 4, apartado 1, punto 1, de la MiFID);</li> <li>• sociedades de gestión (según se definen en el artículo 2, apartado 1, letra b), de la Directiva sobre OICVM) y sociedades de inversión que no hayan designado una sociedad de gestión (a las que se alude en el artículo 30 de la Directiva sobre OICVM);</li> <li>• GFIA externos (según se definen en el artículo 5, apartado 1, letra a), de la DGFIA), cuando presten servicios en virtud del artículo 6, apartado 4, de la DGFIA;</li> <li>• entidades de crédito (según se definen en el artículo 4, apartado 1, del RRC);</li> <li>• entidades de pago (según se definen en el artículo 4, apartado 4, de la DSP), incluidos, de conformidad con el artículo 33 de la DSP, los proveedores de servicios de información de cuentas exentos que presten únicamente el servicio de pago al que se refiere el punto 8 del anexo I de la DSP;</li> <li>• entidades de dinero electrónico (según se definen en el artículo 2, apartado 1, de la DDE); e</li> <li>• intermediarios de crédito y entidades no crediticias prestamistas (según se definen en el artículo 4, apartados 5 y 10, respectivamente, de la DCH).</li> </ul>
<p><i>queja/reclamación</i></p>	<p>Declaración de descontento dirigida a una entidad por una persona física o jurídica respecto a la prestación de: i) un servicio de inversión con arreglo a la MiFID, la Directiva sobre OICVM o la DGFIA; ii) un servicio bancario recogido en el anexo I de la DRC; iii) un servicio de gestión de carteras colectivas con arreglo a la Directiva sobre OICVM; iv) un servicio de pago tal como se define en el artículo 4, apartado 3, de la DSP; v) el servicio de emisión de dinero electrónico tal como se define en el artículo 2, apartado 2, de la DDE; vi) el servicio de concesión de un contrato de crédito tal como se define en el artículo 4, apartado 3, de la DCH; o vii) las actividades de intermediación crediticia tal como se definen en el artículo 4, apartado 5, de la DCH.</p>

<i>reclamante</i>	Persona física o jurídica supuestamente facultada para que su queja o reclamación sea atendida por una entidad y que efectivamente presente dicha queja o reclamación.
-------------------	--

## Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones

<p><b>Directriz 1 – Política de gestión de quejas y reclamaciones</b></p> <p>1. Las autoridades competentes deben velar por que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Las entidades implanten una «política de gestión de quejas y reclamaciones». Esta política debe estar definida y aprobada por la alta dirección de la entidad, que también será responsable de su aplicación y de la vigilancia de su cumplimiento.</li> <li>b) Esta «política de gestión de quejas y reclamaciones» se recoja en un documento (escrito), tal como, por ejemplo, una sección de una «política general de trato (justo)».</li> <li>c) La «política de gestión de quejas y reclamaciones» sea accesible para todo el personal relevante de la entidad a través de un canal interno adecuado.</li> </ul>
<p><b>Directriz 2 – Función de gestión de quejas y reclamaciones</b></p> <p>2. Las autoridades competentes deben velar por que las entidades cuenten con una función de gestión de quejas y reclamaciones que permita la correcta instrucción de estas y la identificación y mitigación de los posibles conflictos de intereses.</p>
<p><b>Directriz 3 – Registro</b></p> <p>3. Las autoridades competentes deben velar por que las entidades registren internamente las quejas y reclamaciones recibidas ateniéndose a los requisitos nacionales sobre plazos y de forma apropiada (por ejemplo, mediante un registro electrónico seguro).</p>
<p><b>Directriz 4 – Información</b></p> <p>4. Las autoridades competentes deben velar por que las entidades proporcionen información sobre las quejas y reclamaciones recibidas y sobre su gestión a las autoridades competentes nacionales o al defensor del cliente. Esta información debe incluir el número de quejas y reclamaciones recibidas, diferenciadas cuando sea relevante en función de criterios nacionales o propios.</p>
<p><b>Directriz 5 - Seguimiento interno de la gestión de quejas y reclamaciones</b></p> <p>5. Las autoridades competentes deben velar por que las entidades analicen de forma continua los datos sobre la gestión de quejas y reclamaciones con objeto de identificar y</p>

abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales. Por ejemplo:

- a) analizando las causas de las distintas quejas y reclamaciones con el fin de identificar aquellas causas originarias que sean comunes a determinados tipos de ellas;
- b) considerando si tales causas originarias pueden afectar también a otros procesos o productos, incluidos aquellos para los que no hayan recibido quejas o reclamaciones directas; y
- c) corrigiendo tales causas originarias cuando sea razonable.

#### **Directriz 6 - Suministro de información**

6. Las autoridades competentes deben velar por que las entidades:
- a) Proporcionen información escrita sobre su proceso de gestión de quejas y reclamaciones, cuando se les solicite o al acusar recibo de una queja o reclamación.
  - b) Publiquen datos de su proceso de gestión de quejas y reclamaciones de forma fácilmente accesible; por ejemplo, en folletos, prospectos, documentos contractuales o en su página web.
  - c) Proporcionen información clara, precisa y actualizada sobre el proceso de gestión de quejas y reclamaciones, incluyendo lo siguiente:
    - (i) datos sobre el modo de presentar las quejas y reclamaciones (por ejemplo, tipo de información que debe facilitar el reclamante, identificación y datos de contacto de la persona o departamento al que deben dirigirse);
    - (ii) el proceso que se seguirá para gestionar una queja o reclamación (por ejemplo, cuándo se dará acuse de recibo, plazos aproximados de gestión, disponibilidad de una autoridad competente, de un defensor del cliente o de un mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, etc.).
  - d) Mantengan al reclamante informado sobre el estado de la tramitación de la queja o reclamación.

#### **Directriz 7 - Procedimientos para la gestión de quejas y reclamaciones**

7. Las autoridades competentes deben velar por que las entidades:
- a) Traten de recabar y analizar todos los datos e información relevantes sobre las quejas y reclamaciones.
  - b) Efectúen sus comunicaciones en un lenguaje sencillo y claramente comprensible.
  - c) Respondan sin demoras innecesarias o, como mínimo, en los plazos establecidos por la normativa nacional. Cuando no les sea posible responder dentro de los plazos previstos, las entidades deben informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la instrucción.

- d) Al tomar una decisión definitiva que no satisfaga plenamente la pretensión del reclamante (o una decisión definitiva de cualquier tipo, si la normativa nacional lo exige), incluyan una motivación exhaustiva de su posición en relación con la queja o reclamación y expongan al reclamante la posibilidad que tiene de mantenerla recurriendo, por ejemplo, al defensor del cliente, a mecanismos alternativos de resolución de conflictos, a autoridades nacionales competentes, etc. Esta decisión debe comunicarse por escrito si la normativa nacional así lo exige.