

Reclamar por un mal servicio financiero

**El cobro injustificado** de una comisión, la demora en cumplir una orden, la imposición de una cláusula abusiva... En las reclamaciones sobre estos asuntos el consumidor juega en desventaja.

# Pobres resultados

**Q**ue un consumidor tenga problemas en el ámbito financiero es algo muy común. En la última encuesta sobre hábitos económicos de los españoles realizada por la OCU en mayo de 2007, un 41% de los 3.783 encuestados había presentado, en los doce meses previos, al menos una queja relacionada con un producto o servicio de este tipo. Los gráficos que

acompañan este artículo condensan sus opiniones al respecto.

**LAS QUEJAS NO SALEN DEL BANCO**

●●● La mayor parte de las quejas se referían a una cuenta corriente o de ahorro, o bien a una tarjeta de crédito o débito, y más concretamente a un cargo, una comisión o una liquidación de intereses.

●●● Los clientes plantearon sus

problemas principalmente ante los empleados del banco o los responsables de la cuenta o producto de inversión, y rara vez pasaron a mayores (los productos de inversión tales como fondos, acciones o seguros de ahorro son menos comunes, pero acaban más a menudo que los otros en instancias superiores, como los servicios de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros). Es decir, que muchos desacuerdos parecen resolverse con una simple conversación, aunque de forma no plenamente satisfactoria para el cliente.

●●● Los conflictos relacionados con las tarjetas de crédito son los que se resolvieron de una forma más conveniente a juicio de los encuestados, y aún así sólo obtuvieron un grado medio de satisfacción de 5,8 sobre 10. →

LAS QUEJAS DE 3.783 ENCUESTADOS  
**Soluciones poco satisfactorias**

■ PRODUCTOS QUE MOTIVARON QUEJAS (%)    ■ SATISFACCIÓN CON LA RECLAMACIÓN (ESCALA DE 1 A 10)

Producto	Productos que motivaron quejas (%)	Satisfacción con la reclamación (Escala de 1 a 10)
Cuenta corriente	44,7	5,6
Tarjeta de crédito	32,2	5,8
Cuenta de ahorro	27,9	5,7
Tarjeta de débito	23	5,6
Vivienda e inmuebles	15,3	4,3
Hipoteca	14,9	5,2
Préstamo personal	8,9	4,4
Planes de pensiones	8,2	5,1
Seguro de ahorro o plan de jubilación	8,2	5,4
Fondos de inversión	7,2	4,3
Acciones	6,8	4,7
Renta fija	6	4,2
Fondos garantizados	3	4,6
Warrants o derivados	1,9	3,4
Otros	19,3	3,6



## He tenido un problema

Reclame por escrito al servicio de atención o defensa del cliente de la entidad. Conserve el acuse de recibo, en el que debe constar la fecha de presentación.  
¿Le han respondido en el plazo de dos meses?

**sí** ¿Es satisfactoria la respuesta?

**no** Reclame por escrito a los siguientes organismos, acreditando que no ha recibido respuesta en los dos meses preceptivos o adjuntando copia de la resolución insatisfactoria.

Problemas con productos (cuentas, depósitos, préstamos, tarjetas...) o servicios bancarios (tasación, cambio de moneda...):

Servicio de Reclamaciones del Banco de España  
c/ Alcalá, 48. 28014 Madrid  
Tel.: 900 545 454

Problemas con productos y servicios de inversión (fondos, acciones, etc.), aunque el intermediario sea un banco o caja:

Oficina de Atención al Inversor de la CNMV  
c/ Serrano, 47. 28001 Madrid  
Tel.: 902 149 200

Problemas con compañías de seguros o gestoras de planes de pensiones:

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros Pº de la Castellana, 44. 28046 Madrid  
Tel.: 902 197 936

En diez días le comunicarán la apertura del expediente y en cuatro meses han de resolverlo y darle una respuesta.  
¿Es satisfactoria la respuesta?

**sí** ¿La entidad denunciada está dispuesta a acatarla?

**sí** Fin del problema.

**no** Piense en si le merece la pena acudir a la vía judicial.

→ Los *warrants* o derivados motivaron las quejas con el peor desenlace, pues el grado medio de satisfacción con los resultados es de 3,4 sobre 10.

### RECLAMAR: MÉTODO Y PACIENCIA

Cuando una petición por las buenas no basta para que la entidad dé su brazo a torcer, hay que reclamar formalmente y por escrito.

Las reclamaciones deben seguir un determinado orden, que le explicamos en el esquema *He tenido un problema*.

Además, tenga en cuenta estos extremos:

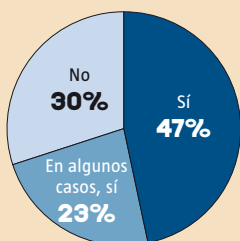
●●● Es necesario que reúna toda la información que pueda acerca de su caso y que adjunte copias (no originales) a su reclamación escrita. Si tiene que pasar de una instancia a otra, añada siempre a los documentos relativos al problema original una copia de las sucesivas quejas planteadas y de las respectivas resoluciones desfavorables.

●●● Todas las entidades están obligadas a contar con un "servicio

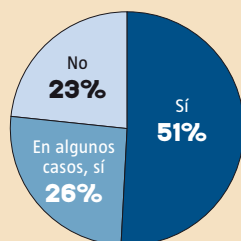
de atención al cliente", mientras que sólo algunas cuentan con un "defensor del cliente", pues es una opción voluntaria. Puede dirigirse a uno o a otro indistintamente, pero es un paso previo

## ¿FUE FÁCIL INFORMARSE DE CÓMO PROCEDER? Nuestros lectores saben más

### Población general



### Socios de la OCU



Si no hay acuerdo amistoso, debe reclamar por orden a distintos órganos

Reclamante:  
Doña Marta Martín  
Calle Mayor, 1. 33001 Oviedo  
Tel.: 612 345 678

Banco de España  
Servicio de Reclamaciones  
C/ Alcalá, 48. 28014 Madrid

Se adjunta acuse de recibo de la reclamación presentada ante la entidad

Muy Señores míos:

El día 20 de julio de 2008, contraté el fondo de inversión Mídas en la sucursal nº 25 del Banco Gilpato (entidad nº 25, sita en la calle Mayor, número 3, de Oviedo).

Uno de los requisitos que me exigieron para contratar dicho fondo fue la apertura de una cuenta corriente a través de la cual realizar las aportaciones y recibir los reembolsos; con ella no hago ninguna otra operación.

El día 1 de agosto recibí una liquidación de la cuenta corriente, en la que aparecía un cargo de 30 euros en concepto de comisión de mantenimiento. No estaba de acuerdo con el cobro de dicha comisión, pues la cuenta se abrió exclusivamente por exigencia de la entidad y para facilitar su operativa.

El día 5 de agosto presenté una reclamación, de la que adjunto copia, ante el departamento de atención al cliente, solicitando el reintegro de la citada comisión y recordando que el Banco de España ha señalado como mala práctica bancaria el cobro de comisiones de mantenimiento en cuentas abiertas por exigencia de la entidad, ya que no responden a un servicio efectivamente prestado al cliente.

El departamento de atención al cliente ha desestimado mi reclamación, pues no ha respondido en el plazo de dos meses.

Explicados los hechos, declaro que no son objeto de litigio en ningún tribunal de justicia y pido el pronunciamiento de este servicio acerca de si es correcto el cobro de la comisión de mantenimiento de una cuenta abierta exclusivamente para operar con un fondo de inversión, por exigencia de la entidad.

Atentamente les saluda,

En Oviedo, a 15 de octubre de 2008

Fdo: Marta Martín

**La reclamación debe presentarse en un escrito fechado y firmado, que contenga nombre, apellidos, DNI, dirección del reclamante y motivo; nuestro modelo puede orientarle.**



indispensable para acudir a las siguientes instancias si no obtiene la razón.

La mayor ventaja de esta vía es que las resoluciones son vinculantes para la entidad, lo que no ocurre con el mismísimo Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

El mayor inconveniente es que se trata de órganos que dependen de la propia entidad, lo que compromete la imparcialidad de sus resoluciones.

#### • Información de interés

[www.ocu.org](http://www.ocu.org) > Modelos y contratos > Derechos del consumidor y familia > Reclamar al banco.

**Dinero y Derechos** Una encuesta en beneficio de su bolsillo (nº 104, enero 2008).

## la OCU pide

**Hay tres organismos oficiales encargados de velar por el buen funcionamiento del sector financiero. Los tres están dotados de un servicio de reclamaciones, al que pueden dirigirse los consumidores que no han logrado resolver un problema surgido con una entidad del sector. Se trata de:**

- el Banco de España (BDE),
- la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV),
- la Dirección General de Seguros (DGS).

**Por desgracia, la protección de estos organismos es muy escasa en la práctica, pues aunque fallen a favor del consumidor, la entidad reclamada no está obligada a acatar el fallo. En ese caso, la única vía que le queda al consumidor es entablar un juicio, es decir, meterse en un proceso caro, lento y desproporcionado para la mayor parte de las reclamaciones, que giran en torno a una cantidad de dinero moderada (eso sí, aportar como prueba una resolución favorable de dichos servicios puede ser de ayuda). El Gobierno ha anunciado una reforma profunda de este sistema, que pasará a descansar en dos organismos:**

- El BDE supervisará la "solventía" no sólo de bancos y cajas de ahorros, sino también de los demás agentes financieros (aseguradoras, sociedades de valores, gestoras de fondos y planes...).
- La nueva Comisión Nacional de Seguros Financieros supervisará la "conducta" de dichos agentes, reemplazando a la actual CNMV y absorbiendo parte de las funciones de la DGS.

**La OCU pide que se aproveche la reforma para establecer la posibilidad (actualmente inexistente) de que las entidades se comprometan de antemano a acatar las resoluciones de la nueva comisión, cuando resuelva reclamaciones planteadas por los consumidores. Esto reforzaría su protección y la autoridad de los supervisores, y añadiría un atractivo a las entidades que decidieran someterse. Por otra parte, la OCU pide que se mejore el funcionamiento de los servicios de defensa del cliente de las entidades, a fin de garantizar su mayor transparencia e imparcialidad. D y D**