I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

14363 *Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

El artículo 31 y la disposición final undécima de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible han venido a modificar el régimen español de atención de las reclamaciones en el sector financiero, con la finalidad expresa de proteger los derechos de los clientes en cada uno de los tres ámbitos de actividad financiera: banca, valores y seguros.

Conforme a la redacción del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se han concebido los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como los órganos más adecuados para ejercer un labor de atención y solución de las quejas, reclamaciones y consultas que pueden interponer los clientes financieros. Su actuación habrá de ajustarse a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

La presente norma habrá de mejorar la eficacia del funcionamiento de los servicios de reclamaciones y, con ellos, fomentar la aplicación efectiva de la normativa de protección del usuario de servicios financieros y las buenas prácticas en el sector financiero, al tiempo que se aumenta el nivel de seguridad jurídica en las relaciones entre entidades y clientes.

La orden regula los extremos fundamentales del procedimiento de tramitación de las quejas, reclamaciones y consultas ante los tres servicios de reclamaciones en cumplimiento del mandato previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

En su virtud, con la aprobación previa del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, y de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

Artículo 1. *Objeto.*

Esta orden ministerial tiene por objeto establecer el procedimiento aplicable a la presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en adelante servicios de reclamaciones, conforme a lo previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Artículo 2. *Definiciones.*

1. A los efectos previstos en esta orden, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

2. Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

cve: BOE-A-2012-14363

3. Tendrán la consideración de consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

4. Tendrán la consideración de buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

5. Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas señaladas anteriormente y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Artículo 3. *Legitimación para formular quejas o reclamaciones y consultas por los usuarios de servicios financieros.*

1. Podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas, personalmente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de los servicios financieros prestados por cualquiera de las entidades supervisadas por el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, o se trate de una consulta sobre sus derechos en materia de transparencia y protección de la clientela y cauces legales existentes para su ejercicio.

2. Están legitimados para presentar quejas o reclamaciones y formular consultas en su condición de usuarios de servicios financieros las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

3. Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

4. También estarán legitimadas para formular consultas las oficinas y servicios de información y atención al cliente a que se refiere el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

5. Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de datos personales de los usuarios, se requerirá que conste la conformidad expresa de éstos.

Artículo 4. *Competencia de los servicios de reclamaciones.*

1. Cualquier reclamación o queja podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido. En caso de que el servicio de reclamaciones que recibe la reclamación o queja no resulte competente para su tramitación, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente.

2. Cuando una queja, reclamación o consulta corresponda, por razón de su contenido, al ámbito de competencia de dos o más servicios de reclamaciones, el expediente se tramitará por el servicio de reclamaciones que corresponda en atención a la naturaleza jurídica de la entidad reclamada. En estos casos, el servicio de reclamaciones al que

cve: BOE-A-2012-14363

corresponda tramitar el expediente solicitará informe a los otros servicios de reclamaciones sobre los asuntos que correspondan a sus ámbitos de competencias, integrando tales informes en el informe final que se dicte.

Asimismo, los servicios de reclamaciones podrán alcanzar acuerdos entre sí para articular la asistencia que pudieran recabarse en el ejercicio de sus competencias, con el fin de armonizar y mejorar las prácticas en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 5. *Presentación de quejas o reclamaciones.*

1. La presentación de quejas o reclamaciones se podrá efectuar por los siguientes medios:

a) En soporte papel.

b) Por medios electrónicos, a través de los registros electrónicos habilitados a tal efecto en el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los términos previstos en la normativa aplicable.

2. La presentación de quejas o reclamaciones se podrá efectuar conforme al formulario que a tal efecto desarrollarán los servicios de reclamaciones y que contendrá, como mínimo, la información establecida en el artículo 6.

Las entidades financieras pondrán a disposición de los usuarios de servicios financieros dicho formulario, tanto a solicitud de los mismos, como de oficio, en el momento de tramitar la reclamación o queja que estos hubieran planteado ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.

3. De todas las reclamaciones o quejas presentadas, sea cual fuere la forma y lugar de presentación, se dejará constancia formal en el correspondiente servicio de reclamaciones que las reciba, con independencia de los servicios a los que la reclamación o queja se refiera.

4. La interposición de las reclamaciones o quejas formuladas al amparo de esta orden no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos. No obstante, se suspenderán o interrumpirán los plazos establecidos para el ejercicio de acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora, puedan ejercitar quienes figuren en ellos como interesados.

Asimismo, la utilización por los usuarios de servicios financieros de los servicios de reclamaciones para atender sus quejas o reclamaciones se entiende sin perjuicio de la utilización de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, en la normativa arbitral y de consumo.

Artículo 6. *Contenido de la reclamación o queja.*

1. Las reclamaciones o quejas deberán contener:

a) Los datos identificativos del reclamante, nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.

b) La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la reclamación o queja.

c) El motivo de la reclamación o queja que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, haciendo constar expresamente que aquella no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrán alegarse hechos distintos de los aducidos en la reclamación o queja previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame, con excepción de los hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.

cve: BOE-A-2012-14363

d) Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

e) Lugar, fecha y firma.

2. Junto a las reclamaciones o quejas se deberá acompañar cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas con motivo de la reclamación o queja, sin perjuicio de que el servicio de reclamaciones recabe de la entidad reclamada la documentación que deba obrar en su poder en relación con aquéllas.

3. Las reclamaciones o quejas que se presenten por medios electrónicos en los registros electrónicos a que se refiere el artículo 5, deberán cumplir los requisitos establecidos en la normativa vigente relativa al acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Artículo 7. *Reclamación o queja previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe.*

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.

2. Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación en el servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja indistintamente ante cualquiera de los servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, en los términos establecidos en el artículo anterior.

3. Recibidas las reclamaciones o quejas por el servicio de reclamaciones al que corresponda su conocimiento por razón de la materia, verificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores, y si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación o queja, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con esta; en caso contrario, se requerirá al reclamante para completar la información en el plazo de diez días hábiles a contar desde la fecha en que el reclamante reciba la notificación, especificándose de forma clara cuál es la información que falta para completar la reclamación o queja, con apercibimiento de que, si no la completase, se le tendrá por desistido.

4. No será preciso para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe, cuando tengan por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación.

Artículo 8. *Acumulación de expedientes.*

1. Podrá acordarse la acumulación de expedientes, para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

a) Cuando se trate de reclamaciones o quejas presentadas por distintas personas, y se refieran a la misma entidad financiera, que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión en los hechos o problemas puestos de manifiesto.

b) Cuando se trate de reclamaciones o quejas formuladas por una misma persona referidas a cuestiones que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión, y que no consistan en una mera reiteración.

cve: BOE-A-2012-14363

2. La acumulación de expedientes no afectará a la mención individualizada de las reclamaciones o quejas en el resumen estadístico que ha de contener la memoria anual a que se refiere el artículo 30.4 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Artículo 9. *Reclamaciones y quejas colectivas.*

1. Podrá presentarse una única reclamación o queja conjunta por parte de distintos reclamantes cuando éstos se vean afectados por conductas que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, de la misma entidad.
2. La presentación de reclamaciones o quejas colectivas se realizará a través de un único representante.
3. La reclamación o queja colectiva deberá contener todos los elementos establecidos en el artículo 6.
4. Los servicios de reclamaciones deberán tramitar las reclamaciones o quejas colectivas como un único expediente y pronunciarse sobre éstas en una única resolución.

Artículo 10. *Supuestos y procedimiento de inadmisión de reclamaciones o quejas.*

1. Serán causas de inadmisión por falta de competencia por parte de los servicios de reclamaciones o quejas:

a) Cuando se pretenda tramitar como reclamaciones o quejas reguladas en este procedimiento recursos o acciones distintas cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o aquéllos se encuentren pendientes de litigio ante estos órganos.
b) Cuando en la reclamación o queja se planteen controversias sobre determinados hechos cuya prueba únicamente pueda ser realizada en vía judicial.
c) Cuando se planteen controversias sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios de los servicios financieros la actuación, incluso sancionable, de las entidades sometidas a supervisión, o sobre cualquier otra valoración económica.
d) Cuando la reclamación o queja se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.

2. Tampoco se admitirán las reclamaciones o quejas:

a) Cuando se advierta carencia de fundamento o inexistencia de pretensión por omitirse datos esenciales para la tramitación, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de las reclamaciones o quejas, o no se acredite que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame sin que haya sido resuelta la reclamación o queja, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente su petición, salvo que tenga por objeto la demora o el incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación
b) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de las reclamaciones o quejas no se refieran a operaciones concretas o sean distintos de los aducidos ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.
c) Cuando se articulen como reclamaciones o quejas, las consultas sobre derechos en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio, sin perjuicio de que se acuerde su tramitación como tal consulta, de lo que se informará al interesado.

cve: BOE-A-2012-14363

d) Cuando se formulen reclamaciones o quejas que reiteren otras anteriores resueltas y que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto.

e) Cuando se presenten ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, reclamaciones o quejas en relación con contratos de grandes riesgos, seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de usuario de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones.

f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

3. Cuando no sean admisibles a trámite las reclamaciones o quejas, por alguna de las causas indicadas en este artículo, se pondrá de manifiesto al interesado en informe motivado, dándole un plazo de diez días hábiles para alegar en su caso. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

4. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de reclamaciones o quejas y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera, y se decretará sin más el archivo del expediente, previa comunicación al interesado.

Artículo 11. *Tramitación de las reclamaciones.*

1. Una vez se proceda a la apertura de expediente por cada una de las reclamaciones o se acuerde la acumulación de expedientes, en el plazo de diez días hábiles, se informará al interesado de que su tramitación se entiende sin perjuicio de las acciones que le asisten para hacer valer sus derechos y de los plazos y cauces para su ejercicio, así como que no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos y que su terminación en el informe final del servicio de reclamaciones no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible.

Dentro de dicho plazo, igualmente, se remitirá a la entidad contra la que se dirija una copia de las reclamaciones y de los documentos aportados, para que en el plazo de quince días hábiles presente al servicio de reclamaciones las alegaciones y documentación que tenga por conveniente, sin perjuicio de que se pueda recabar directamente de las entidades reclamadas la información precisa para un adecuado conocimiento de la reclamación presentada. Los servicios de reclamaciones remitirán copia de las anteriores alegaciones y documentación al reclamante. El traslado de esta información podrá, no obstante, ser ejecutado directamente por las entidades reclamadas, si así lo determinan los servicios de reclamaciones correspondientes.

El reclamante podrá pronunciarse sobre las alegaciones de la entidad en el plazo de quince días hábiles.

Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en el plazo de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos a los efectos de continuar la tramitación del expediente.

2. El reclamante y la entidad reclamada podrán acceder a las actuaciones incorporadas al expediente.

3. En el caso en el que se plantee en la reclamación controversia entre las alegaciones formuladas por el reclamante y la entidad, corresponderá a esta última fundamentar sus alegaciones de acuerdo con la información de que disponga.

4. Transcurrido el plazo sin que la entidad reclamada hubiera formulado contestación, o transcurrido el plazo establecido en el apartado uno para que los interesados muestren su posible disconformidad, se emitirá el informe que dará por terminado el expediente.

cve: BOE-A-2012-14363

5. Los servicios de reclamaciones podrán entrar a conocer, de oficio, sobre conductas que hubieran resultado acreditadas en el expediente aunque no hubieran sido el objeto de la reclamación, previa petición de alegaciones a la entidad

Artículo 12. *Terminación de los expedientes de reclamaciones.*

1. El expediente deberá concluir con un informe en el plazo máximo de cuatro meses, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación en el servicio de reclamaciones competente. Si ello no fuese posible, deberán hacerse constar expresamente en el informe final las causas que lo han impedido.
2. La falta de emisión del informe en dicho plazo no implicará la aceptación del motivo de las reclamaciones. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido informe final, se comunicará al interesado esta circunstancia, sin perjuicio de la obligación de concluir el expediente dirigiéndose en todo caso por escrito al reclamante expresando su criterio mediante el informe correspondiente.
3. El expediente concluirá con un informe, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. En todo caso, el informe final deberá pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las reclamaciones.
4. El informe será notificado a los interesados y a la entidad reclamada en el plazo de diez días hábiles a contar desde su fecha de emisión.
5. En el informe final no existe obligación de aplicar criterios manifestados en informes evacuados con anterioridad en resolución de reclamaciones por motivos similares, si bien deberá motivar el cambio de criterio.
6. El informe final del servicio de reclamaciones no tiene carácter vinculante y no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible.
7. Los servicios de reclamaciones deberán conservar toda la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo mínimo de 6 años.

Artículo 13. *Tramitación de las quejas.*

1. Salvo lo previsto en este artículo, la tramitación de las quejas estará sujeta, a lo establecido en los artículos 11 y 12.
2. El plazo establecido en el primer párrafo del artículo 11.1 será de cinco días hábiles y los previstos en el segundo, tercer y cuarto párrafo de ese mismo artículo serán de diez días hábiles.
3. A los efectos de este artículo, el expediente deberá concluir con un informe en el plazo máximo de tres meses, desde la fecha de presentación de las quejas al servicio de reclamaciones competente.

No obstante lo anterior, si la queja tuviera por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame el expediente deberá concluir con un informe en un plazo máximo de un mes y medio.

4. El informe al que hace referencia el artículo 12.4 será notificado a los interesados y a la entidad reclamada en el plazo de cinco días hábiles a contar desde su fecha de emisión.

Artículo 14. *Actuaciones complementarias.*

1. Si el informe emitido en el expediente de reclamación fuera desfavorable a la entidad reclamada, ésta deberá comunicar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el mismo, así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso. En el supuesto de incumplimiento de este deber se entenderá que la entidad no ha aceptado lo impuesto en el informe.

cve: BOE-A-2012-14363

Una vez recibida esta comunicación o transcurrido dicho plazo, se procederá al archivo de las reclamaciones. El archivo decretado se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otro orden en que haya podido incurrir la entidad.

Si la rectificación se produjese en cualquier momento anterior a la emisión del informe final y fuera a satisfacción del reclamante, deberá también justificarse documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 18.

Además, en caso de allanamiento, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el servicio de reclamaciones podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

2. Si de las actuaciones practicadas así se dedujese, se remitirán a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento graves o reiterados de normas de transparencia y protección de la clientela.

3. El servicio de reclamaciones informará al centro directivo del Ministerio de Economía y Competitividad competente en la materia, siempre que este le requiera y, al menos semestralmente, sobre la marcha del correspondiente servicio, incluyendo información sobre las reclamaciones y quejas recibidas y expedientes tramitados, así como sobre las consultas atendidas.

Artículo 15. *Desistimiento.*

Los interesados podrán desistir de las reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que el servicio de reclamaciones competente acuerde su prosecución por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

Además, en caso de desistimiento de los interesados, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el servicio de reclamaciones podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

Artículo 16. *Consultas.*

1. Cualquier consulta podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, del Banco de España, de la Comisión Nacional de Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o en sus delegaciones.

En estos casos, una vez presentada será remitida al servicio de reclamaciones competente para su tramitación.

2. La presentación de consultas en cualquiera de los lugares previstos en el apartado 1 se podrá efectuar por los siguientes medios:

a) En soporte papel.

b) Por medios electrónicos, a través de los registros electrónicos habilitados a tal efecto en el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los términos previstos en la normativa aplicable.

3. Si se presentan por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.

4. En las consultas se hará constar:

a) Nombre y apellidos o razón social y número de identificación de la persona o entidad a que se refiera la cuestión planteada, así como el domicilio a efectos de notificaciones.

b) Los antecedentes y las circunstancias concurrentes.

c) Las dudas que le suscite la normativa aplicable.

cve: BOE-A-2012-14363

d) Los demás datos y elementos que puedan contribuir a la formación de opinión por parte del servicio de reclamaciones competente.

e) El lugar, fecha y firma de las partes.

5. En ningún caso las consultas pueden referirse a una concreta operación con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna reclamación. Tampoco podrán referirse a las condiciones materiales de las operaciones siempre que se ajusten a las normas de transparencia y protección de la clientela, ni a los contratos de seguro por grandes riesgos.

6. Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en los apartados 3 y 4 se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, subsane la falta o acompañe los datos, elementos y documentos precisos, con indicación de que, si así no lo hiciera, su escrito será archivado sin más trámites.

7. El servicio de reclamaciones competente archivará sin más el expediente, con notificación al interesado, de las consultas que no cumplan los requisitos establecidos en los apartados 3 y 4 y no sean subsanadas previo requerimiento al efecto, así como aquellas que no sean admisibles de conformidad con lo establecido en el apartado 5.

8. La presentación de una consulta no interrumpirá los plazos establecidos en el ordenamiento para el ejercicio de los derechos ni suspenderá la tramitación de los procedimientos. Se informará de dicha circunstancia al interesado una vez recibida la consulta por el servicio de reclamaciones.

Artículo 17. *Contestación de las consultas.*

1. El servicio de reclamaciones competente contestará a la cuestión planteada, precisando en sus conclusiones los derechos del solicitante en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio.

2. El plazo máximo de contestación será de un mes desde la fecha de presentación de la consulta en el servicio de reclamaciones competente. La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de los criterios expresados por los usuarios de servicios financieros en la consulta.

3. La contestación a la consulta tendrá carácter informativo, y no tendrá efectos vinculantes en relación a personas, actividades o supuestos contemplados en la consulta.

Artículo 18. *Conductas sancionables.*

Si la tramitación de los expedientes de reclamaciones o quejas revela datos que puedan constituir indicios de conductas sancionables, en particular, cuando se dedujese el quebrantamiento grave o reiterado de normas de transparencia o protección a la clientela, o se detecten indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, el servicio de reclamaciones pondrá los hechos en conocimiento del departamento u organismo competente en la materia a los efectos oportunos.

Disposición adicional primera. *Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

1. El servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como órgano administrativo depende orgánicamente del Director General de Seguros a través de la Subdirección General de Seguros y Política Legislativa, actuando en el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios previstos en el artículo 30.1 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

El titular del servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones será nombrado atendiendo a criterios de competencia profesional y experiencia en la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros referidas al ámbito asegurador y de los planes y fondos de pensiones.

cve: BOE-A-2012-14363

2. Corresponde al servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el ejercicio de la competencia de protección administrativa en el ámbito de los seguros privados, las siguientes funciones:

a) Atender las consultas, quejas y reclamaciones previstas en la Ley de Reforma del Sistema Financiero Ley 44/2002, de 22 de noviembre.
b) La asistencia en la supervisión sobre conductas de mercado de las entidades sujetas a supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
c) El fomento de iniciativas en materia de educación financiera y la elaboración de estudios en materias relacionadas con la protección de los asegurados, la transparencia y las mejores prácticas en el mercado.
d) Las demás funciones de protección a los asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y partícipes en planes de pensiones que se le encomienden.

3. El Director General de Seguros y Fondos de Pensiones, en el marco de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, podrá dictar las instrucciones necesarias para la organización y funcionamiento del servicio de reclamaciones de la propia Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Disposición adicional segunda. *Remisión de alegaciones en las reclamaciones ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

En las reclamaciones tramitadas ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el traslado de la información al reclamante previsto en el párrafo segundo del artículo 11.1 será ejecutado directamente por las entidades reclamadas.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente orden ministerial.

Disposición final primera. *Régimen supletorio.*

En lo no previsto expresamente en esta orden y en las normas que la desarrollen, será de aplicación a las actuaciones de los servicios de reclamaciones la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Disposición final segunda. *Facultades de desarrollo.*

Se habilita al Banco de España y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para dictar las normas precisas, en el ámbito de sus competencias, para el desarrollo y ejecución de esta Orden.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Orden entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 16 de noviembre de 2012.–El Ministro de Economía y Competitividad, Luis de Guindos Jurado.

cve: BOE-A-2012-14363