

**Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el
Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios
financieros.**

Real Decreto derogado por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, excepto el siguiente capítulo hasta la aprobación de las disposiciones reglamentarias a las que se refiere el artículo 30.2 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

**CAPÍTULO III.
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS
QUEJAS O RECLAMACIONES.**

Artículo 7. Forma y lugares de presentación de las quejas o reclamaciones.

1. Cualquier queja o reclamación podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los Comisionados, con independencia de su contenido, y directamente en los servicios de reclamaciones o unidades administrativas equivalentes que radiquen en la sede central del Banco de España, de la Comisión Nacional de Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente, o en sus delegaciones.

En estos casos, una vez presentadas las quejas o reclamaciones serán remitidas al servicio de reclamaciones o unidad equivalente competente para su tramitación.

En el caso de que se presenten quejas o reclamaciones en relación con la actuación de entidades en el mercado de deuda pública en anotaciones en cuenta, se dará en todo caso traslado para su tramitación al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, o al organismo rector competente si se tratara de mercado de deuda pública en anotaciones en cuenta de ámbito autonómico de los descritos en el artículo 55 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

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

- a. En soporte papel.
- b. Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

3. Las quejas o reclamaciones se formularán indicando en todo caso:

- 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.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

- b. La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
- c. El motivo de la queja o reclamación que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas o usos financieros, haciendo constar expresamente que aquélla no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrá alegarse motivo distinto del aducido en la reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente, salvo que se refiera a hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.
- d. Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.
- e. Lugar, fecha y firma.

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

4. Si las quejas o reclamaciones se presentan por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, se realizará en cumplimiento de los requisitos necesarios conforme a lo establecido en la normativa vigente.

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

6. La interposición de las quejas o reclamaciones formuladas al amparo de este reglamento no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos ni suspenderá o interrumpirá 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.

Artículo 8. Queja o reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente.

1. Para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la defensa del cliente de servicios financieros correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente.

2. Denegada la admisión de las quejas o reclamaciones 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, sin que haya sido resuelta, el interesado

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

podrá presentar su queja o reclamación indistintamente ante cualquiera de los Comisionados, con independencia de su contenido, en los términos establecidos en el artículo anterior.

3. Recibidas las quejas o reclamaciones por los servicios de reclamaciones o unidades equivalentes adscritas al Comisionado para la defensa del cliente de servicios financieros 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, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con ésta; en caso contrario, se requerirá al reclamante para completar la información en el plazo de 10 días hábiles, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se le tendrá por desistido de su reclamación.

4. No será preciso para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la defensa del cliente de servicios financieros correspondiente acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente, cuando tengan por objeto la demora o incumplimiento de una decisión que sea favorable al cliente.

Artículo 9. Acumulación de expedientes.

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

- a. Cuando se trate de quejas o reclamaciones presentadas por distintas personas, y se refieran a la misma entidad, que coincidan con lo sustancial en los hechos o problemas puestos de manifiesto y solicitudes formuladas, o que sean coincidentes en su contenido.
- b. Cuando se trate de quejas o reclamaciones formuladas por una misma persona referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.

2. La acumulación de expedientes no afectará a la mención individualizada de las quejas y reclamaciones en el resumen estadístico que ha de contener la memoria anual.

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

1. Sólo se inadmitirán las quejas o reclamaciones:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de las quejas o reclamaciones 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 sin que haya sido resuelta, 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 la decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente que sea favorable al cliente.
- b. Cuando se pretenda tramitar como quejas o reclamaciones reguladas en este procedimiento recursos o acciones distintas cuyo conocimiento sea competencia de los

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o aquéllos se encuentren pendientes de litigio ante estos órganos.

- c. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de las quejas o reclamaciones 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.
 - d. Cuando se articulen como quejas o reclamaciones, 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.
 - e. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas sustancialmente iguales respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto.
 - f. Cuando se presenten ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones reclamaciones en relación con 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.
 - g. Cuando haya transcurrido el plazo de extinción 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 queja o reclamación de que se trate.
2. Cuando no sean admisibles a trámite las quejas o reclamaciones, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado en informe motivado, dándole un plazo de 10 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.
3. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de quejas o reclamaciones 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 quejas y reclamaciones.

1. Una vez se proceda a la apertura de expediente por cada una de las quejas o reclamaciones o se acuerde la acumulación de expedientes, en el plazo de 10 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 ni suspenderá o interrumpirá los plazos establecidos para el ejercicio de acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora, puedan ejercitar quienes figuren en él como interesados, y que su terminación en el informe final del Comisionado no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo, sin que pueda entablarse recurso alguno contra éste.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Dentro de dicho plazo, igualmente, se remitirá a la entidad contra la que se dirija una copia de las quejas o reclamaciones y de los documentos aportados, para que en el plazo de 15 días hábiles presente 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 queja o reclamación presentada. Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en el plazo de 15 días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos a los efectos de continuar la tramitación del expediente.

2. Podrá recabarse en su caso la información necesaria para atender debidamente las quejas o reclamaciones que se formulen de las unidades correspondientes del organismo de supervisión al que esté adscrito, y siempre que no se trate de información que esté sujeta al deber de secreto.

3. El reclamante y la entidad reclamada podrán acceder a las actuaciones incorporadas al expediente. Salvo que la entidad afectada expresamente lo consienta, sólo se dará acceso al reclamante a la información que se refiera estrictamente a los hechos descritos en la queja o reclamación.

4. La entidad reclamada deberá dar respuesta directa al requerimiento formulado, que se comunicará a los interesados, que podrán manifestar en el plazo de 15 días hábiles su disconformidad. Se podrá prescindir de este trámite cuando de la respuesta dada por la entidad al requerimiento formulado no figuren otros hechos, alegaciones y pruebas que las aducidas por el interesado en su escrito de queja o reclamación.

En el caso de que la entidad en sus alegaciones proponga una solución para la reclamación, se comunicará a los interesados, que podrán manifestar en el plazo de 15 días hábiles su disconformidad, sin posibilidad de formular nuevas alegaciones.

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

Artículo 12. Terminación de los expedientes de quejas o reclamaciones.

1. El expediente deberá concluir con un informe en el plazo máximo de cuatro meses, desde la fecha de presentación de las quejas o reclamaciones en los servicios de reclamaciones o unidades equivalentes adscritas al comisionado al que corresponda atenderlas. 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 quejas o 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 acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

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 quejas o reclamaciones.

A tal efecto, el servicio de reclamaciones o unidad equivalente podrá redactar una propuesta del informe que ponga término al expediente, que será elevada, junto con los documentos, alegaciones e informaciones que obren en él, al comisionado, a fin de concluir las actuaciones.

El informe se formalizará por cualquier medio que acredite la voluntad del comisionado competente para concluir con los expedientes de quejas o reclamaciones.

4. El informe será notificado a los interesados y a la entidad reclamada en el plazo de 10 días hábiles a contar desde su fecha.

5. En el informe final no existe obligación de aplicar criterios manifestados en informes evacuados con anterioridad en resolución de quejas o reclamaciones por motivos similares, si bien deberá motivar el cambio de criterio.

6. La terminación del expediente en el informe final del comisionado tendrá carácter informativo. El informe que emita no tendrá la consideración de acto administrativo y el interesado no podrá entablar recurso alguno contra él.

Artículo 13. Actuaciones complementarias.

1. Si a la vista del informe emitido en el expediente de reclamación, del que se dedujera que ha existido perjuicio para el reclamante en sus relaciones con la entidad reclamada, ésta rectificase su situación con aquél, conforme a lo previsto en sus conclusiones, deberá ponerlo en conocimiento del comisionado correspondiente a través del servicio de reclamaciones o unidad equivalente.

La entidad deberá en todo caso manifestar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el informe, así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso.

Una vez recibida esta comunicación o transcurrido dicho plazo, se procederá al archivo de las quejas o reclamaciones, comunicándose dicho archivo al órgano u organismo de supervisión a que esté adscrito y quedando el expediente como antecedente a los efectos que en derecho procedan. 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 del expediente 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 15.

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

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

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 de normas de transparencia y protección de la clientela con arreglo a lo establecido en el artículo 24.a de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

3. El comisionado, a solicitud del órgano u organismo de supervisión al que esté adscrito, podrá informar con la periodicidad que éste le requiera sobre la relación de las quejas o reclamaciones recibidas y expedientes tramitados, así como de las consultas atendidas, y en todo caso, al menos trimestralmente, deberá informar sobre la marcha del correspondiente servicio de reclamaciones o unidad equivalente que tenga adscrito.

Artículo 14. Desistimiento.

Los interesados podrán desistir de las quejas o 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 comisionado 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 comisionado podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

Artículo 15. Conductas sancionables.

Si la tramitación de los expedientes de quejas o reclamaciones revela datos que puedan constituir indicios de conductas sancionables, en particular, cuando se dedujese el quebrantamiento 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 Comisionado para la defensa del cliente de servicios financieros pondrá los hechos en conocimiento del organismo de supervisión al que esté adscrito a los efectos oportunos.