



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE
SORIA

Grado en Administración y Dirección de Empresas

TRABAJO FIN DE GRADO

EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA BANCA COMERCIAL 3.0

Presentado por Jorge Gaspar Cisneros

Tutelado por: Conrado Diego García Gómez

Soria, septiembre de 2024

CET

FACULTAD de CIENCIAS EMPRESARIALES y del TRABAJO de SORIA

INDICE

INTRODUCCION.....	3
1.- DEFINICIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	4
2.- BANCO DE ESPAÑA: SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y SUPERVISION DE ENTIDADES FINANCIERAS.....	6
2.1 SUPERVISION DE CONDUCTA Y REGULACION.....	6
2.2 ACTIVIDAD INTERNACIONAL DE CONDUCTA.....	7
2.3 RECLAMACIONES	8
2.3.1 HISTORIA	8
2.3.2 ALCANCE DE LA FUNCION.....	9
3.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	11
3.1 SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LOS BANCOS. EJEMPLO CONCRETO EN BANCO SANTANDER	11
3.2 SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN BANCO DE ESPAÑA.....	12
3.2.1 EL PROCEDIMIENTO PREVIO ANTE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	14
3.2.2 CANALES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES.	15
3.2.3 PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES.....	16
3.2.4 COMPETENCIAS Y CAUSAS DE INADMISIÓN.	18
3.2.5 REQUISITOS PARA ALEGAR.	19
3.2.6 TRÁMITE DE SOLICITUD DE ALEGACIONES.....	20
3.2.7 FIN DEL EXPEDIENTE TRAS LA FASE DE ALEGACIONES DE LA ENTIDAD.	20
3.2.8 ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS: LA FASE DE RECTIFICACIÓN.....	21
4. MEMORIA DE RECLAMACIONES BDE 2022: DATOS MAS RELEVANTES..	23
5. FRAUDES ON LINE	26
5.1 DEFINICION.	26
5.2 CLASES	26
5.3 CONSEJOS	30
5.4 RECLAMACIONES.	32
6. NPS COMO APOYO AL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.	35
7. EL SERVICIO ATENCION AL CLIENTE, UNA VISION MODERNA.	37
8. CONCLUSIONES Y RESUMEN.....	39
9. ANEXOS: NORMATIVA, DIRECTORIOS, GUIAS Y ESTADISTICAS.....	41
10. BIBLIOGRAFIA.....	42

INTRODUCCION

La realización de este TFG persigue describir el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (SAC) en las entidades bancarias y explicar el porqué de las actuaciones formales que se piden a la hora de tramitar reclamaciones por los clientes. Pretendo hacer accesible todo el proceso y creo que haber trabajado en este departamento me hace proclive a explicarlo y detallarlo desde dentro, pero también a dar unas guías de hacia dónde se dirige en el futuro.

El objetivo de este TFG es analizar el SAC en el actual modelo de negocio bancario. Y su evolución a un sistema más amable y cercano al público, pero sobre todo más accesible.

La metodología: obtención de información principalmente de las páginas web del Banco de España (BdE) y de Banco Santander para las reclamaciones, para tipos de fraude online definiciones y casos página web del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), así como de otras entidades como la UNIR, Qualtrix, despachos de abogados, etc.. Primero se buscan los temas en dichas fuentes que versan sobre el SAC, su reglamentación y su explicación, después se resumen y se ajustan al formato de TFG establecido. Se adjuntan enlaces, estadísticas, tablas y esquemas para facilitar la comprensión de una manera más visual y comprensible. Se particulariza en casos concretos de entidades públicas con información más generalista y se contrasta con entidades privadas, viendo cómo se adaptan las normas y como se trasladan al cliente final.

La estructura: la mayor parte de este TFG versa sobre la función clásica del SAC como receptor y resolutor de quejas y reclamaciones de los clientes y abordaré la metodología que tiene para hacerlo bajo el paraguas y directrices del Banco de España (en adelante BdE) que con su propio SAC establece los estándares de actuación y la normativa aplicable según los tipos y clases de reclamaciones. El BdE dicta, por tanto, el canon en materia de reclamaciones. Este canon debe ser seguido por cualquier entidad financiera y en él se basan para resolver cualquier tipo de reclamaciones.

En un apartado intermedio se explicarán los tipos de fraude online actuales y el tipo de reclamaciones y respuestas que se dan desde los SAC y la difícil solución de estas incidencias. Por lo elevado de las cifras, el carácter creciente exponencial de los casos y los gravísimos problemas que plantean no solo económicos sino también sociales, podría hacerse un trabajo aparte, pero solo marcaré unos apuntes.

En la parte final se explica el índice de calidad NPS y como se nutre de él no solo el SAC sino también otros departamentos de las entidades financieras para mejorar la relación con los clientes y mejorar los productos y la organización de un banco.

1.- DEFINICIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) lo define como un departamento que las entidades intermediarias destinan para atender las consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes, en el ámbito de los productos y servicios financieros. La normativa obliga a las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión y las sociedades gestoras a disponer de este servicio, del que deben ofrecer información suficiente en sus oficinas y en sus páginas web¹.

El Banco de España (BdE) en su guía de Servicios de Atención al Cliente lo define como el departamento o servicio especializado que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes.²

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, son:

- a) Las entidades de crédito.
- b) Los establecimientos financieros de crédito.
- c) Las entidades de pago y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018.
- d) Las entidades de dinero electrónico.
- e) Las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.

También las sociedades de tasación y a los establecimientos de cambio autorizados para realizar operaciones de venta de moneda extranjera.

Estas entidades están obligadas a tener un Servicio de Atención al Cliente y, potestativamente, un Defensor del Cliente, conforme a lo dispuesto en la citada orden, con unos reglamentos propios.

El Banco de España, tras su verificación, hace públicos sus nombres, sus datos de contacto y, en el caso de las entidades de crédito, entidades de dinero electrónico y entidades de pago, sus reglamentos.

Los datos de contacto de los servicios de atención al cliente (SAC) y defensores del cliente (DEC) designados por las entidades supervisadas pueden localizarse fácilmente accediendo al registro de SAC y defensores del cliente³ que el Banco de España tiene a disposición del público. Las entidades también están obligadas a poner esta información a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas y en su página web.

En sentido estricto el SAC está definido en los párrafos anteriores, pero en un sentido más general, inclusivo y subjetivo, no debería estar expresado únicamente en criterios de reclamaciones o quejas y la tramitación y solución de las mismas. Cuando esto sucede ya se ha producido un daño manifiesto al cliente por parte de una entidad financiera con

¹ Definición del glosario financiero de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), obtenido en: <https://www.cnmv.es/portal/inversor/glosario.aspx?lang=es> (fecha de visita: 9 de septiembre de 2024).

² Definición de la guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los SAC obtenido en: https://app.bde.es/clf_www/leyes.jsp?id=193077&tipoEnt=0 (fecha de visita 9 de septiembre de 2024).

³ Registro de SAC y Defensores del Cliente obtenido en https://app.bde.es/ecm_www/ecm_wwwias/pub/InicioSesion.html (fecha de visita 9 de septiembre de 2024).

consecuencias legales, económicas o reputacionales para ambos actores (cliente y entidad).

Por tanto, en la actualidad se prefiere dar una definición del servicio de atención al cliente más amable y anticipativa por parte de los bancos y que podría resumirse en:

Conjunto de acciones, comportamientos y procedimientos por parte del banco que faciliten la comunicación, tramitación y resolución de cualquier gestión bancaria a sus clientes, minimizando su dificultad y mejorando el grado de satisfacción de dichos clientes.

Esta relación es simbiótica, ya que:

Por un lado, el cliente se beneficia de una facilidad de uso y comunicación con la entidad a la hora de operar con sus productos bancarios, contratar nuevos productos bancarios u obtener certificaciones y documentos bancarios. Estos trámites suelen ser largos en el tiempo y difíciles de realizar si no es con ayuda experta del personal bancario o las nuevas tecnologías y en comparación, por ejemplo, con organismos públicos, mucho menos farragoso y burocrático.

Por otro lado, el banco obtiene fidelidad, vinculación y rentabilidad creciente del cliente.

Creo personalmente que este nuevo servicio de atención al cliente en los bancos tiene un carácter netamente proactivo y, según mi experiencia, tiene dos pilares básicos para conseguir sus objetivos que son:

1.- Atención: ya sea personal y presencial o ya sea de modo telemático (uso de app, banca online, WhatsApp y correo electrónico) para plantear consultas o gestiones. Estas gestiones se suelen resolver desde servicios centrales o bien se derivan a oficinas. Muchas operaciones (y cada día más) se pueden realizar desde la propia app del banco desde la consulta de un extracto de la tarjeta de crédito, hasta la formalización y disposición de un préstamo personal, pasando por la emisión de certificados o la compra de acciones en bolsa.

2.- Medición del grado de satisfacción mediante índice NPS, encuestas o formularios para realizar seguimiento y mejora constante en la relación con los clientes finales.

2.- BANCO DE ESPAÑA: SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y SUPERVISION DE ENTIDADES FINANCIERAS.

El Banco de España tiene varias áreas de actuación, pero la que afecta a los SAC es la de Conducta y Educación Financiera la cual asume funciones directamente dirigidas a los ciudadanos, como el Servicio de Reclamaciones, la atención de consultas e información a los consumidores y la educación financiera. Por otro lado, se supervisa la conducta de las entidades financieras y se participa en la elaboración de la normativa de transparencia y protección a la clientela bancaria.

2.1 SUPERVISION DE CONDUCTA Y REGULACION

Supervisión de conducta

El objetivo es verificar el cumplimiento de la normativa aplicable. Pero su finalidad a largo plazo es transformar la conducta de las entidades, hacia una cultura orientada a establecer modelos de negocio y estructuras de organización comercial que aseguren unas prácticas de mercado adecuadas, con particular atención a las relaciones entre las entidades supervisadas y su clientela. La estrategia del Banco de España en materia de conducta se estructura en torno a dos objetivos:

- Potenciar un enfoque de supervisión preventiva, reforzando el seguimiento continuado de las entidades y de los riesgos de conducta con potencial impacto en la clientela.
- Establecer prioridades supervisoras con base en los factores e indicadores de riesgo previamente identificados.

En la Memoria de Supervisión ⁴ que se publica cada año, se recoge la estrategia supervisora establecida para cada año, así como la actividad supervisora realizada.

La supervisión se realiza en dos vías:

A) Supervisión de la publicidad bancaria

La publicidad es, el primer contacto entre las entidades y su clientela y juega un papel importante para comparar diferentes productos, por lo que la claridad y la veracidad del mensaje publicitario son esenciales.

B) Supervisión de los Servicios de Atención al Cliente

El Banco de España supervisa los Servicios de Atención al Cliente (SAC) que la mayoría de las entidades financieras están obligadas a tener. Estos servicios, que desempeñan un papel crucial en la relación entre las entidades y su clientela, tienen dos funciones principales:

- Resolución de conflictos. El SAC tiene la responsabilidad de resolver los conflictos o disputas sobre productos, servicios o cualquier otro aspecto relacionado con la relación bancaria.
- Función de control. El SAC debe analizar los datos de las reclamaciones y quejas recibidas de los clientes para identificar factores de riesgo y corregir actuaciones incorrectas.

⁴ Memoria de Supervisión 2023 del Banco de España obtenida en <https://www.bde.es/f/webbe/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaSupervisionBancaria/23/MemoriaSupervision2023.pdf> Fecha de visita 9 de septiembre de 2024.

El Banco de España supervisa el adecuado funcionamiento y organización de estos servicios⁵ y verifica los reglamentos internos establecidos por las entidades. En algunos casos, las autoridades autonómicas también pueden estar involucradas en la verificación.

Regulación de conducta y transparencia bancaria

El Banco de España desempeña un papel activo en este ámbito mediante:

- 1 Apoyo técnico y colaboración. El Banco de España presta apoyo técnico y colabora con los legisladores nacionales y europeos en la elaboración de la normativa de conducta, transparencia y protección de la clientela.
- 2 Elaboración de Circulares: el desarrollo y la ejecución de la normativa de conducta de rango superior el Banco de España elabora Circulares, cuando cuenta con la habilitación o el mandado correspondiente. Estas circulares abordan temas como la publicidad o la información a la clientela, entre otros.
- 3 Elaboración y adopción de guías. El Banco de España elabora y publica guías supervisoras dirigidas a las entidades supervisadas con los criterios que considera adecuados para el cumplimiento de la normativa de conducta. Así mismo, también adopta como propias las guías emitidas por la Autoridad Bancaria Europea. En concreto la que nos interesa para este TFG es la Guía sobre criterios de funcionamiento y organización de los SAC⁶
- 4 Atención a consultas interpretativas. El Banco de España atiende y resuelve consultas interpretativas relacionadas con la normativa de este ámbito, con el fin de aclarar dudas y garantizar una aplicación adecuada de la normativa Banco de España ha desarrollado la aplicación EncuenTRA⁷ que permite consultar los criterios de buenas prácticas y la normativa de conducta, transparencia y protección a la clientela. Esta herramienta facilita el acceso a información relevante para el público en general y entidades financieras.

2.2 ACTIVIDAD INTERNACIONAL DE CONDUCTA

El Banco de España participa activamente en diversos foros internacionales con el objetivo de compartir experiencias supervisoras y contribuir a la elaboración de políticas y regulaciones relacionadas con la conducta y la protección a la clientela.

La Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) tiene la responsabilidad de promover la transparencia y garantizar una adecuada protección para las personas consumidoras de servicios financieros en Europa.

Para llevar a cabo dicha misión elabora, entre otras, normas técnicas vinculantes, directrices, recomendaciones, dictámenes e informes. El Banco de España participa activamente en los trabajos que realiza la EBA para la protección de la clientela bancaria.

La Organización Internacional para la Protección del Consumidor Financiero (FinCoNet, por su acrónimo en inglés) es una asociación que reúne a autoridades supervisoras responsables de la protección de la clientela bancaria. Su objetivo es

⁵ Registro de Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente obtenido en https://app.bde.es/ecm_www/ecm_wwwias/xml/Arranque.html Fecha de visita 9 de septiembre de 2024.

⁶ Guía sobre los criterios de funcionamiento y organización de los SAC obtenida en https://app.bde.es/clf_www/leyes.jsp?id=193077&tipoEnt=0 Fecha de visita 9 de septiembre de 2024.

⁷ Aplicación de consulta criterios de buenas prácticas encuenTRA obtenido en <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/blog/encuentra.html> Fecha de visita 9 de septiembre de 2024.

promover una conducta adecuada por parte de las entidades financieras a través de una supervisión eficaz.

El Grupo de Trabajo del G20 y la OCDE sobre Protección del Consumidor Financiero, del que forma parte el Banco de España, reúne a diferentes países miembros de la OCDE y del G20, así como a organismos internacionales. Su objetivo es elaborar políticas para proteger a las personas consumidoras en diversos temas como la digitalización, las finanzas sostenibles o la inclusión financiera.

2.3 RECLAMACIONES

Es importante conocer el cuándo y el por qué de las reclamaciones ante el BdE y por eso hablaré de la historia y el alcance de la función.

2.3.1 HISTORIA

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España tiene su origen en la Orden Ministerial de 3 de marzo de 1987. Esta Orden abordaba la liberalización de tipos de interés y comisiones, así como las normas de actuación de las entidades de depósito.

La Orden otorgaba al Banco de España la facultad de recibir y tramitar reclamaciones de los clientes de entidades de depósito sobre actuaciones. Estas reclamaciones se referían a actuaciones que pudieran infringir las normas de ordenación y disciplina o las buenas prácticas. El servicio comenzó su actividad el 1 de septiembre de 1987.

A lo largo de los años, esta norma y otras posteriores, junto con las circulares emitidas por el Banco de España, establecieron como principios generales la libertad de precios en productos y servicios bancarios y la protección de los clientes basada en la transparencia y la resolución de disputas.

Inicialmente, el servicio funcionaba como una unidad dentro de los Servicios Jurídicos. En la actualidad, está gestionado por el Departamento de Conducta de Entidades, que forma parte de la Dirección General de Conducta Financiera y Billetes.

El Servicio de Reclamaciones ha sido testigo directo de la evolución de las relaciones entre los clientes y las entidades financieras en un entorno de constante cambio. A medida que los servicios financieros se han generalizado y digitalizado, han aparecido nuevos operadores y se han producido cambios estructurales en las entidades financieras del mercado español.

En este contexto dinámico, el análisis de las reclamaciones presentadas proporciona un indicador empírico valioso. Desde una perspectiva tanto cuantitativa como cualitativa, permite detectar posibles incumplimientos de la normativa de conducta por parte de las entidades.

En este tiempo el Servicio ha tramitado cerca de 400.000 reclamaciones y desde 2003 ha atendido más de 600.000 consultas, tanto por escrito como por teléfono.

En cuanto a la colaboración internacional, el Banco fue cofundador en 2001 de FIN-NET, una red europea de sistemas de resolución de conflictos en el ámbito financiero. Además, el Banco de España participa en la red mundial de sistemas de resolución de conflictos en el ámbito financiero llamada INFO Network (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

Por último, es relevante destacar que el análisis de las reclamaciones también contribuye a la creación de una doctrina sobre buenas prácticas bancarias. Estos criterios complementan la regulación nacional y europea de servicios financieros y en algunos casos se han incorporado a la regulación como derecho positivo.

2.3.2 ALCANCE DE LA FUNCION

El Banco de España tiene competencia para recibir reclamaciones de clientes, tanto personas físicas como jurídicas, contra entidades financieras supervisadas. Estas reclamaciones deben poner de manifiesto hechos concretos relacionados con acciones u omisiones de la entidad reclamada. Dichas acciones u omisiones deben implicar incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. Además, deben suponer un perjuicio para los intereses o derechos de quien formula la reclamación.

El Banco de España es el encargado de evaluar si la actuación de la entidad ha vulnerado:

- La normativa de transparencia y de protección a la clientela, que incluye preceptos específicos para las entidades, establece obligaciones contractuales, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regula determinados aspectos de la publicidad, normas de actuación e información.
- Las buenas prácticas, que no están impuestas por normativa, pero son razonablemente exigibles para una gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela en los negocios financieros.

No obstante, solo los tribunales tienen competencia para determinar el carácter abusivo de cláusulas contractuales (ej. cláusula de gastos de formalización de hipoteca, suelo, comisión de apertura), si han existido o no vicios de consentimiento o determinar los efectos de la eliminación de cualquier cláusula contractual.

2.4 EDUCACION FINANCIERA Y ECONOMICA

El Banco de España desarrolla iniciativas de educación financiera con el fin de que las personas puedan afrontar con confianza sus decisiones financieras, tengan hábitos financieros saludables y conozcan las oportunidades y los riesgos de los productos financieros que se les ofrecen y se contribuya con ello a la estabilidad del sistema financiero.

Con el fin de impartir educación financiera a edades tempranas, la CNMV y el Banco de España firmaron un convenio con el Ministerio de Educación y Formación Profesional por el que se viene desarrollado, desde 2010, un Programa escolar de Educación Financiera, cuyo objetivo es la introducción de contenidos básicos de finanzas en las aulas.

El Portal del Cliente Bancario, ofrece información y herramientas para que todas las personas puedan desenvolverse con soltura en su relación con las entidades financieras, sepan valorar y contrastar las distintas ofertas de productos y servicios bancarios, conozcan sus derechos y obligaciones.

El BdE también proporciona contenidos sobre algunos fenómenos económicos con el fin de facilitar el seguimiento de la actualidad económica y ayudar a entender mejor el impacto directo o indirecto que puedan tener en nuestro día a día.

El BdE dispone de una serie de videos, artículos, cursos, podcast, recorrido por sedes, etc., para desarrollar esa labor educativa para con la sociedad.

2.5 CONSULTAS DE LA CLIENTELA E INFORMACION DE INTERES PARA EL CLIENTE.

El Banco de España pone a disposición de los ciudadanos un servicio de atención y resolución de consultas generales⁸ sobre los derechos de los clientes bancarios en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias, sobre los cauces legales para ejercer estos derechos y sobre efectivo. Este servicio se presta tanto para consultas planteadas telefónicamente como por escrito, y permite a los ciudadanos conocer cuestiones generales sobre la normativa que aplica a sus relaciones con las entidades bancarias. En los últimos años se han recibido alrededor de 50.000 consultas anuales.

La información que se proporciona es de carácter general y no puede ser un servicio de asesoría ni de resolución de casos específicos. Si se trata de situaciones concretas, se debe recurrir al procedimiento de reclamaciones.

En la Memoria de Reclamaciones⁹ que se publica cada año, puede obtener información detallada sobre el número de consultas recibidas, su tipología o temática; las consultas más frecuentes y las respuestas dadas a los ciudadanos.

En cuanto a la información para el cliente, destaca:

- a) Lista de servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, que pueden ser¹⁰ mantenimiento de cuenta, emisión de tarjeta de crédito, descubiertos, transferencias, negociación de cheques...
- b) Sitio web de comparación del Banco de España¹¹, para comparar entre entidades las comisiones que se aplican por servicios de una cuenta.
- c) Tipos de interés y comisiones¹²: las entidades de crédito españolas y las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras deben publicar y remitir al Banco de España determinada información estadística sobre los tipos de interés y las comisiones.

⁸ Servicio de atención y resolución de consultas generales obtenido de <https://www.bde.es/wbe/es/para-ciudadano/servicios/consultas-sobre-transparencia-bancaria/> Fecha de visita 9 de septiembre de 2024.

⁹ Memoria de Reclamaciones del BdE obtenido de <https://www.bde.es/wbe/es/publicaciones/informes-memorias-anales/memoria-reclamaciones/memoria-de-reclamaciones-2022.html> Fecha de visita 9 de septiembre de 2024.

¹⁰ Lista de servicios más representativos asociados a cuentas de pago, obtenido de https://www.bde.es/f/webbde/INF/MenuHorizontal/Servicios/tarifas_comisiones/LISTA.pdf Fecha de visita 9 de septiembre de 2024.

¹¹ Sitio web de comparación del BdE obtenido de <https://app.bde.es/csfcwciu/csfcwciuias/pub/InicioComisionesCuentasPago.html> Fecha de visita 9 de septiembre de 2024.

¹² Tipos de interés y comisiones obtenido de <https://app.bde.es/csfcwciu/csfcwciuias/xml/Arranque.html> fecha de visita 9 de septiembre de 2024

3.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

A continuación, se explica cuál es el procedimiento de recepción de la reclamación del cliente y su trámite y contestación. Se ve claramente la diferencia de enfoque desde los bancos y desde el BdE. En los primeros, se trata por todos los medios de evitar la reclamación formal (último paso) y primero se ofrecen otras opciones de resolución de la queja. El banco trata de contestarlas al cliente con rapidez y recomendando a la oficina una operativa para satisfacer la petición del cliente, pero no las resuelven con la eficacia y con el rigor que lo haría con una reclamación formal tramitada por el propio SAC interno. El SAC impone su criterio y dicta unas pautas de resolución a la oficina y esta resolución está por encima de cualquier consideración comercial o de otros departamentos del banco. Además, cuenta con sus propios tiempos de respuesta y la contestación es vinculante para la entidad y dota formalidad a la respuesta. Esta respuesta del SAC interno, se usaría después como respuesta oficial para reclamación ante el BDE o demanda judicial o denuncia colectiva, por ejemplo.

3.1 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS BANCOS. EJEMPLO CONCRETO EN BANCO SANTANDER

El Banco Santander en su página web interna¹³ ante una consulta – queja – reclamación, ofrece varias alternativas, que como se puede observar y por orden de facilidad y menor carga formal, van del 1 al 4:

Opción 1: Preguntas frecuentes (FAQ Frequently Asked Questions)

Es una lista de preguntas y respuestas que surgen frecuentemente dentro de un determinado contexto y para una serie de temas. Se dirige al cliente a una serie de apartados agrupados por temáticas.

Opción 2: Formulario Online

La incidencia la atenderá un equipo especializado con el compromiso de contestar en 2 días laborables.

Opción 3: Contacto Personal

Se abren dos enlaces para iniciar una consulta telefónica u online con un gestor a distancia o bien se abre un formulario de cita en la oficina física y que es titular de los contratos del cliente, donde se le atenderá personalmente.

Opción 4: Reclamación formal.

Si no se está conforme o suficientemente atendido con los tres pasos anteriores se puede dirigir una reclamación formal al Servicio de Reclamaciones. Hay que señalar que se puede ir directamente a este paso 4. Los plazos de resolución son más amplios. Se pueden presentar las reclamaciones con formulario online (más rápido de realizar) o por correo electrónico a santander_reclamaciones@gruposantander.es o un escrito a correo postal: Servicio de Atención al Cliente. Apartado de Correos 35250. 28080 Madrid.

La información sobre los criterios de admisión de reclamaciones, plazo y proceso de gestión se encuentran recogidos en el Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente en el Grupo Santander¹⁴.

¹³ Página de ayuda de Banco Santander online obtenido de <https://www.bancosantander.es/tablon-anuncios/dependencias-organismos-atencion-clientes/#opcion4> (Fecha de visita 9 de septiembre de 2024)

¹⁴ Para acceder al Reglamento visitar: <https://wcm.bancosantander.es/wce/documentos-cms/do-reglamento-del-servicio-de-atencion-al-cliente-santander.pdf> (Fecha de visita 9 de septiembre de 2024)

O alternativamente se puede acudir a la Oficina del Defensor del Cliente.

D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zuñiga.

Apartado de Correos 14019.

28080 Madrid.

Fax 914292319

Organismo independiente al que está adherido el Grupo Santander y al que pueden presentar sus reclamaciones en base al [Reglamento del Defensor del Cliente \(PDF 45 KB\)](#).

Si tras los pasos anteriores, no se está conforme con la respuesta o hubiera transcurrido un plazo de un mes desde la presentación de la reclamación sin haber recibido respuesta, o 15 días hábiles si se trata de un servicio de pago se puede acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros:

Servicio de Reclamaciones del Banco de España

Calle Alcalá 48, 28014 Madrid

[Acceso a la Oficina Virtual Banco de España](#)

Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Calle Edison 4, 28006 Madrid

<https://wcm.bancosantander.es/wce/documentos-cms/do-formulario-comision-nacional-del-mercado-de-valores.pdf>

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid

[Formulario Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones \(PDF 64 KB\)](#)

Y también se hace mención a las hojas de reclamaciones que tienen las comunidades autónomas (todas excepto Castilla y León, Extremadura y Navarra) y que resuelven sus propios organismos autonómicos de defensa del consumidor.

Hojas de Reclamaciones

Se facilita un Teléfono atención incidencias: 900 811 088

Por ultimo y en cumplimiento con lo previsto en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo se inserta a continuación enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea puesta en marcha por la Comisión Europea a la que podrán recurrir los consumidores para resolver cualquier discrepancia o controversia en relación a los servicios prestados en línea.

3.2 SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN BANCO DE ESPAÑA.

Se establece que la protección del cliente financiero es un objetivo fundamental para el BdE porque lo tiene asignado en sus funciones y además es imprescindible para que haya confianza en el sistema financiero y tenga estabilidad. Dentro de su departamento de conducta de entidades, el BdE tiene que realizar una función de supervisión y velar por el funcionamiento de los SAC para una efectiva protección de la clientela.

Los principios del SAC del BdE tienen en cuenta no solo la normativa nacional sino también directrices sobre gestión de quejas de la Autoridad Bancaria Europea EBA.

La guía del SAC del BdE recomienda prácticas para la organización y funcionamiento de los SAC de las entidades que supervisa.

Las normas y criterios del SAC del BdE se utilizan para valorar las dos principales funciones de dicho SAC (y por tanto de los SAC individuales de cada entidad) y que son:

Función de tramitación de quejas y reclamaciones de la clientela, que, sin duda, es la más evidente e importante.

La función de control, mucho más estratégica e independiente, como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de problemas derivados de la comercialización de productos o servicios y/o de la relación de las entidades con sus clientes.

El SAC de las entidades debe tener una independencia orgánica y funcional.

El titular o responsable del SAC debe tener la autoridad y el peso institucional necesarios para adoptar sus decisiones de manera independiente, impidiendo que las unidades de negocio o servicios operativos interfieran en la gestión y resolución de las reclamaciones y contará con capacidad para elevar propuestas al órgano de administración y disponer de acceso fluido a dicho órgano.

En este sentido, resulta conveniente que los superiores jerárquicos del titular del SAC dependan de órganos que ostenten únicamente funciones relativas a los ámbitos de control o supervisión.

La designación del titular del SAC corresponde al órgano de administración de la entidad. El personal adscrito al SAC tendrá la experiencia en la tramitación y/o resolución de reclamaciones o en la aplicación de la normativa de transparencia bancaria y deberá tener planes de formación periódicos para mantener actualizados sus conocimientos.

Dispondrá el SAC de herramientas informáticas que le permitan una gestión ágil de las reclamaciones y utilice procesos automatizados que garanticen la eficaz recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones.

Se establece que cada entidad debe contar con un reglamento para la defensa del cliente que regule la actividad del SAC y que esté aprobado por el órgano de administración. Este reglamento debe contener la política general de la entidad respecto a recepción, tramitación y resolución de quejas. Se establecen unos plazos para admisión de reclamaciones (mínimo dos años desde que se produjeran los hechos reclamados).

El reglamento de funcionamiento del SAC debe estar a disposición de los clientes y expuesto en todas las oficinas de la entidad, así como en sitios web.

Por supuesto también se debe informar de las vías para contactar con el SAC, presentar las quejas y reclamaciones y los plazos y tramitación de las mismas. Por último, también la posibilidad de acudir a autoridad competente en caso de disconformidad con el resultado de pronunciamiento o en caso de falta de respuesta por el SAC.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. Debe poder efectuarse en cualquiera de los establecimientos abiertos al público, aunque no sea la oficina del cliente, y con independencia de que dichas quejas o reclamaciones vayan referidas a una operativa efectuada en otra oficina. En todo caso, las entidades deben habilitar una dirección de

correo electrónico identificativa del SAC para la presentación de quejas y reclamaciones por parte de sus clientes.

Debe haber un control y registro de las reclamaciones.

Se debe tener a disposición de los clientes, en soporte papel y electrónico, formularios para la presentación de quejas o reclamaciones ante el SAC y se debe entregar acuse de recibo al cliente.

Se debe asegurar no solo un adecuado registro de las reclamaciones, sino también que se trasladan, cuando proceda y dentro de los plazos que la entidad establezca al efecto, a la unidad encargada de su resolución, para que se resuelvan dentro del plazo máximo fijado normativamente. Y todo ello especificando y explicando los criterios de resolución.

Las entidades deberían asegurar la existencia de líneas de comunicación claras y directas entre el titular del SAC y el órgano de administración, así como con el resto de las unidades de control de la entidad. Convendría que el titular del SAC participase, en los comités encargados de la aprobación de nuevos productos o de cambios significativos en los ya existentes, para aportar la óptica y la experiencia del SAC

Informes: en el primer trimestre del año se debe facilitar un informe con un contenido mínimo que debe incluir, entre otros detalles, un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas y de las decisiones dictadas, los criterios generales

contenidos en las referidas decisiones y las recomendaciones o sugerencias derivadas de su actuación.

Revisión auditoría interna: se espera que el SAC sea objeto de revisión interna independiente, realizada por la función de auditoría interna de la entidad y debería evaluar el buen funcionamiento y organización del SAC. En particular, revisará el adecuado registro, traslado y tramitación de las quejas y reclamaciones, así como los mecanismos de comunicación y control, la independencia y la organización y procedimientos del SAC en general.

Por último, se debe realizar un seguimiento y control continuo del SAC y su funcionamiento.

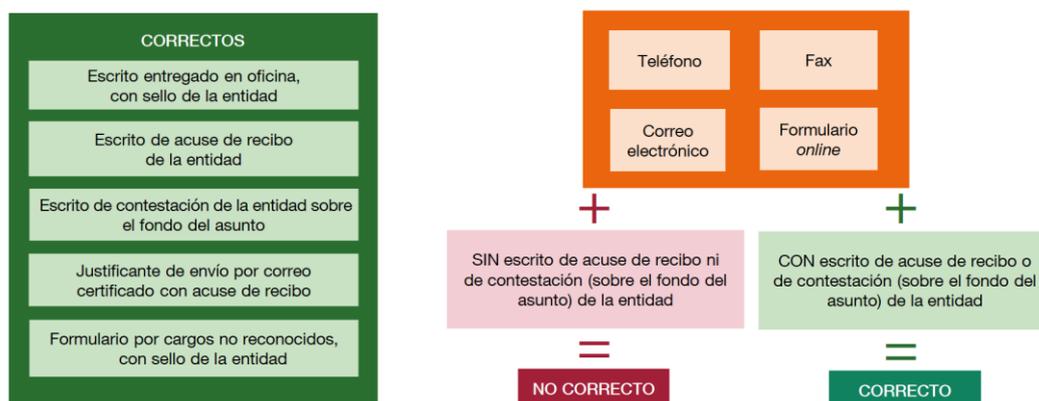
A continuación, explicaré el procedimiento que se sigue con las reclamaciones recibidas en el BdE.

3.2.1 EL PROCEDIMIENTO PREVIO ANTE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Un requisito necesario y previo para poder tramitar una reclamación ante el BdE es que el usuario acredite haber presentado previamente la reclamación ante la entidad reclamada (o, en su caso, ante el defensor del cliente de dicha entidad), y que esta no responda en el plazo establecido, o que su respuesta no satisfaga al interesado.

Las diferentes maneras de presentar reclamaciones ante el SAC quedan reflejadas visualmente en el siguiente cuadro. El principal requisito es que conste acreditación de haber sido recibido por la entidad bancaria.

MODOS DE ACREDITAR LA RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD



FUENTE: Banco de España.

Cuando el motivo de la reclamación es la disconformidad con un pago realizado (por ejemplo, mediante tarjeta o transferencia), las entidades suelen solicitar que se cumplimente un formulario específico que pone en marcha el proceso para verificar la validez de la operación de pago cuestionada, habitualmente implicando a las emisoras de tarjetas (VISA, Mastercard y Euro6000, principalmente). Este formulario por cargos no reconocidos sirve por sí solo para tener por cumplido el trámite de reclamación previa

Para admitir a trámite las reclamaciones que tengan por objeto la desatención en la entrega de documentación (por ejemplo, contratos o extractos) o información sobre un determinado producto bancario, el servicio de reclamaciones verifica:

Que se haya solicitado con anterioridad la entrega de la misma por el canal que la entidad tenga habilitado al efecto (habitualmente, su sucursal u oficina; un gestor personal online; en ocasiones, un correo electrónico específico para estos fines; vía web, etc.). Caso de no haber sido atendida la solicitud por dicho canal, el ciudadano podrá acudir ante el SAC o el DEC, o ante cualquier otra unidad o dependencia de la entidad, manifestando específicamente la negativa a entregarle la mencionada documentación, la cual, insistimos, debe haberse solicitado previamente por el canal establecido.

El Tiempo de espera desde que se acude al SAC hasta que se puede presentar una reclamación ante el Servicio de reclamaciones del BdE son 15 días hábiles si la reclamación es sobre un servicio de pago. 1 mes si la reclamación NO es sobre un servicio de pago y el reclamante es consumidor residente en la UE y 2 meses si la reclamación NO es sobre un servicio de pago y el reclamante es consumidor no residente en la UE o no consumidor.

3.2.2 CANALES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES.

El modelo de reclamación ante el BdE se adjunta en el anexo.

Los canales de presentación son:

Por escrito – telemáticamente en la oficina virtual mediante sistema cl@ve o certificado electrónico.

Por escrito – otros canales de manera presencial de lunes a viernes de 8.30 a 14 hrs en la sede central en Madrid o en las sucursales del BdE en España

Por correo postal al departamento de conducta de entidades sito en C/ Alcalá 48. 28014 en Madrid.

NO es posible presentar reclamación por correo electrónico, ni a través del portal del cliente bancario del BdE ni por teléfono

3.2.3 PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES.

Adjunto cuadro en el que se puede observar el trámite de reclamación ante BdE:

PRINCIPALES DIFERENCIAS EN EL PROCEDIMIENTO EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RECLAMANTE

CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UE	CONSUMIDORES NO RESIDENTES EN LA UE Y NO CONSUMIDORES
CAUSAS DE INADMISIÓN Y NO COMPETENCIA	
No haber reclamado previamente ante la entidad (o defensor del cliente, en su caso)	
No haber transcurrido el plazo que la entidad tiene para responder a la reclamación	
15 días hábiles si es servicio de pago, 1 mes en el resto de los casos	15 días hábiles si es servicio de pago, 2 meses en el resto de los casos
Asunto resuelto satisfactoriamente por la entidad con anterioridad a que se eleve la reclamación al Banco de España	
Reclamación manifiestamente infundada [inexistencia de pretensión, no concreción de los hechos que son objeto de reclamación (por ejemplo, cuando se pretende una revisión de toda la relación contractual), hechos futuros] o no materia de transparencia	
Contenido vejatorio	No previsto
La cuestión ha sido resuelta o planteada ante otros órganos administrativos, arbitrales o judiciales	
La reclamación es extemporánea	
Ha pasado más de 1 año	Han pasado más de 6 años entre los hechos y la reclamación por ellos ante el Banco de España
Han transcurrido más de 5 años entre los hechos y la reclamación por ellos ante la entidad (aplicable desde el 1 de enero de 2021)	
Falta de legitimación activa y/o pasiva	
Reclamación interpuesta en nombre de varios ciudadanos o personas jurídicas, o contra varias entidades conjuntamente	
Reclamaciones cuyo conocimiento es competencia exclusiva de órganos judiciales (por ejemplo, solicitud de nulidad o declaración del carácter abusivo del contrato o de alguna de sus cláusulas, o reclamaciones por presuntas suplantaciones de identidad)	
Se requiere una prueba judicial o la valoración de expertos especializados en una materia ajena a la de transparencia	
En la reclamación únicamente se plantea la cuantificación económica de los daños y perjuicios causados	
La reclamación se plantea contra una entidad no supervisada	
La reclamación viene motivada por una operación no bancaria (por ejemplo, compraventa)	
La cuestión planteada recae sobre aspectos que inciden en la política comercial y de asunción de riesgos de la entidad: refinanciamientos de deudas, no concesión de préstamos, no apertura de cuenta corriente, supuesto trato no satisfactorio por parte de la oficina, etc.	
Versiones contradictorias sin acreditación documental	

FUENTE: Banco de España.

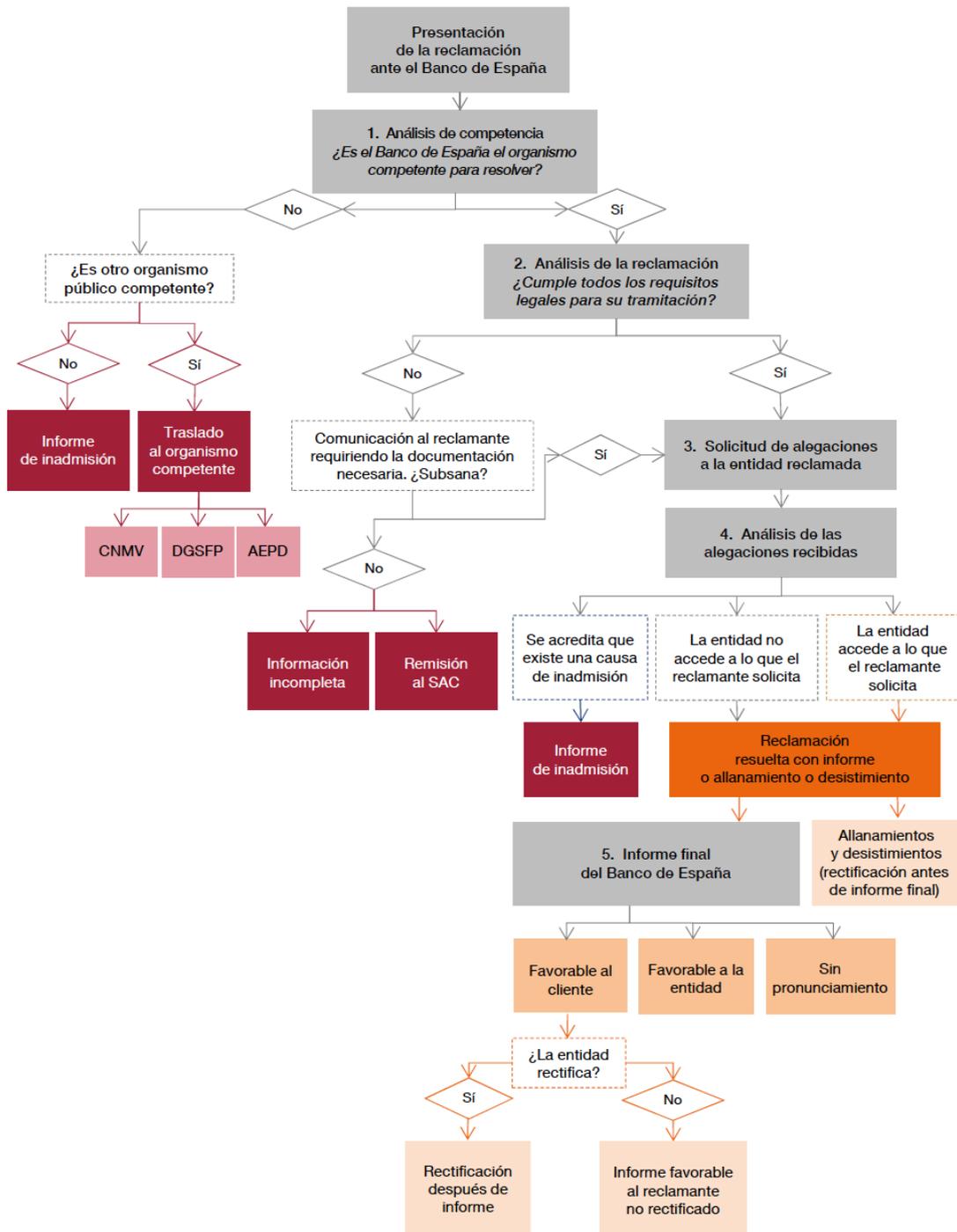
PRINCIPALES DIFERENCIAS EN EL PROCEDIMIENTO EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RECLAMANTE (cont.)

CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UE	CONSUMIDORES NO RESIDENTES EN LA UE Y NO CONSUMIDORES
PLAZO PARA ELEVAR RECLAMACIÓN AL BANCO DE ESPAÑA, ANTE FALTA DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD RECLAMADA	
Servicio de pago: 15 días hábiles	Servicio de pago: 15 días hábiles
Resto de materias: 1 mes	Resto de materias: 2 meses
DURACIÓN	
90 días naturales	4 meses
PLAZOS	
14 días naturales para acusar recibo al reclamante	10 días hábiles para acusar recibo al reclamante
14 días naturales para que el reclamante complete la documentación	10 días hábiles para que el reclamante complete la documentación
21 días naturales para que la entidad reclamada realice alegaciones	15 días hábiles para que la entidad reclamada realice alegaciones
21 días naturales para la emisión de un informe de inadmisión	No previsto
COSTE DEL PROCEDIMIENTO	
Gratuito	No previsto. En la práctica, gratuito

FUENTE: Banco de España.

Y en esquema muy visual a continuación el diagrama que sigue la reclamación desde la entrada hasta el informe final.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES



FUENTE: Banco de España.

3.2.4 COMPETENCIAS Y CAUSAS DE INADMISIÓN.

Lo primero que se verifica es si el BdE es el organismo competente para conocer y resolver la reclamación presentada y, en caso de no serlo, si es competencia de otro organismo público al que se pueda dar traslado de la misma, en virtud del principio de ventanilla única que rige para los tres servicios de reclamaciones para la clientela de los supervisores financieros. Así puede suceder lo siguiente:

a) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, pero sí lo es la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) o la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

Las reclamaciones sobre actividades relacionadas con los productos de los mercados de valores (aunque aquellos hayan sido contratados directamente o con la intermediación de entidades supervisadas por el Banco de España) no son competencia del Banco de España, sino del servicio homólogo establecido al efecto por la CNMV.

Por ejemplo: reclamaciones sobre actividades relacionadas con fondos de inversión o acciones, etc...

Por su parte, las reclamaciones sobre actividades relacionadas con la comercialización de seguros o fondos de pensiones, aunque los productos hayan sido contratados directamente o con la intermediación de entidades sujetas a la supervisión del Banco de España, son competencia del servicio establecido al efecto por la DGSF.

b) El Banco de España no es el organismo competente para resolver la cuestión, por concurrir una causa de inadmisión, y tampoco lo es otro organismo público competente al que pueda darle traslado.

De conformidad con la normativa vigente, el Banco de España es competente, exclusivamente, para valorar la actuación de las entidades supervisadas en una relación típicamente bancaria, determinando si su actuación se ajustó, o no, a la normativa de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas bancarias. De este modo, si el Banco de España no es competente para resolver la cuestión que se le plantea, y tampoco lo es otro organismo público competente al que pueda darle traslado, emite un informe de inadmisión.

3.2.5 REQUISITOS PARA ALEGAR.

A estos efectos, según la normativa vigente, las reclamaciones deben contener:

a) Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas o entidades, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades. Si la reclamación se presenta por medio de representante, también es necesario acreditar la representación (por cualquier medio admitido en derecho).

b) La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal implicadas.

c) El motivo de la reclamación, acompañado de toda aquella documentación acreditativa de las manifestaciones que se recojan en el escrito de reclamación (contrato suscrito con la entidad, extractos o recibos bancarios, etc.).

d) Acreditación de que la reclamación se ha presentado previamente ante la entidad reclamada, habiendo sido denegada su admisión, desestimada la petición o habiendo transcurrido el plazo del que la entidad dispone para contestar.

e) Lugar, fecha y firma.

En consecuencia, en los casos en que sea necesario, se requerirá al reclamante para que complete la información (en el plazo de 14 días naturales si es consumidor o de 10 días hábiles si no lo es, a contar, en ambos casos, desde la fecha en que el reclamante reciba la notificación), especificando de forma clara la información que falta para completar la

reclamación y advirtiéndole de que, si no la completa, se le tendrá por desistido de su reclamación y se procederá al archivo del expediente de reclamación.

3.2.6 TRÁMITE DE SOLICITUD DE ALEGACIONES.

Cuando el Banco de España recibe toda la documentación imprescindible para tramitar la reclamación (previa subsanación, en su caso, según lo expuesto en el punto precedente), así se notifica al interesado.

Al mismo tiempo, se remite a la entidad —o entidades— implicada en la reclamación copia de todos los documentos de la misma, para que presente las alegaciones y documentación que estime convenientes. La entidad dispone para alegar de un plazo de 21 días naturales (reclamante consumidor) o de 15 días hábiles (reclamante no consumidor).

En cualquiera de los casos, son las propias entidades las que deben remitir copia de sus alegaciones formuladas al reclamante, quien puede pronunciarse sobre las mismas, de estimarlo conveniente, mediante escrito dirigido al Banco de España (si es consumidor, en un plazo de 21 días naturales, y si es no consumidor, de 15 días hábiles).

3.2.7 FIN DEL EXPEDIENTE TRAS LA FASE DE ALEGACIONES DE LA ENTIDAD.

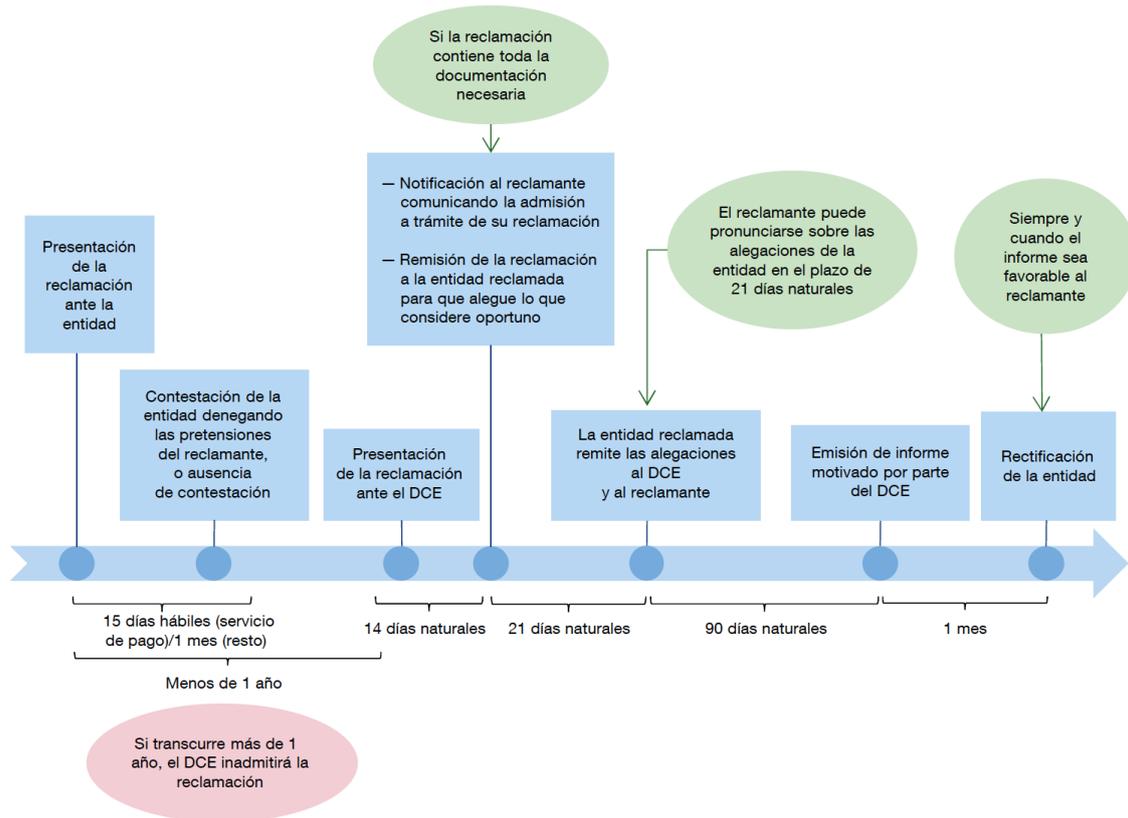
Frente a la solicitud de alegaciones, la entidad reclamada puede:

- a) Allanarse, es decir, acceder a lo solicitado por el cliente, procediendo a rectificar la situación objeto de discrepancia (y acreditando su materialización) o llegando a un acuerdo que satisfaga las pretensiones de su cliente (y acreditando su conformidad, en la mayoría de los casos mediante justificación documental de que se formula un desistimiento de la reclamación). En tales casos, previa comunicación a las partes, se procede al archivo del expediente.
- b) Poner de manifiesto y acreditar alguna causa de inadmisión o de no competencia que no haya sido puesta en conocimiento por el reclamante (por ejemplo, la existencia de un litigio judicial sobre los mismos hechos objeto de reclamación). En estos casos, el Banco de España emite un informe final motivado por inadmisión sobrevenida, sin poder, finalmente, emitir ningún pronunciamiento acerca de si la entidad se ajustó o no a la normativa de transparencia o a las buenas prácticas bancarias.
- c) Presentar alegaciones sobre el fondo del asunto, aportando total justificación documental, así como cuantos datos obren en su poder, debidamente acreditados, que permitan informar sobre la reclamación de referencia. La propia entidad remite a su cliente una copia de las alegaciones que presenta ante el Banco de España, pudiéndose este pronunciar sobre las mismas, de estimarlo oportuno, mediante escrito dirigido al Banco de España (si es consumidor, en un plazo de 21 días naturales, y si no lo es, de 15 días hábiles). Cuando los comentarios del reclamante aportan información novedosa y relevante sobre el objeto de la reclamación de referencia, se vuelven a solicitar alegaciones a la entidad reclamada. En caso contrario, o una vez transcurrido el plazo para que el interesado muestre su disconformidad sin hacerlo, el Banco de España emite un informe final motivado sobre el fondo del asunto, que contiene unas conclusiones claras en las que se determina si de la actuación se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

Por lo tanto, salvo que la entidad acredite un allanamiento o aporte el desistimiento de su cliente, el expediente de reclamación concluye con un informe final motivado que no es recurrible (ni ante otro órgano administrativo ni judicial) ni vinculante (no obliga a las partes).

El plazo máximo para la emisión del informe final motivado varía en función de si el reclamante es o no consumidor. Véase cuadro adjunto.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UE



FUENTE: Banco de España.

3.2.8 ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS: LA FASE DE RECTIFICACIÓN.

El artículo 14 de la Orden 2502/2012, que regula el mencionado procedimiento, establece, como actuación complementaria, que las entidades deberán «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».

Una vez recibida esta comunicación o transcurrido dicho plazo, se procede al archivo de la reclamación presentada, dándose el procedimiento por finalizado, sin ulterior recurso (art. 30.2 de la Ley 44/2002).

Ni el artículo 14 anteriormente transcrito ni la Ley 44/2002 —que establece las características principales del procedimiento— ofrecen pautas concretas sobre cómo

deben valorarse los escritos que presentan las entidades que han recibido informe contrario en esta fase complementaria, cuya finalidad es principalmente informativa para el supervisor. Por esta razón, el Banco de España ha establecido determinadas pautas sobre tal valoración.

Así se da por buena una rectificación en casos de:

1 devolución de importe indebidamente cobrado

2 si la entidad traslada al cliente una propuesta de acuerdo con el cliente ya sea de reembolso u otra acción resarcitoria y que el cliente la acepte

3 en caso de inexistencia de contrato, que se ofrezca la firma de un nuevo contrato

4 deficiencias en la entrega de alguna pieza del contrato y que se pueda paliar con un reembolso parcial o total de la parte del contrato que no se encuentra.

4. MEMORIA DE RECLAMACIONES BDE 2022: DATOS MAS RELEVANTES.

La Memoria de Reclamaciones¹⁵ es la publicación del Banco de España que resume, con carácter anual, las consultas y reclamaciones atendidas durante el ejercicio y los criterios aplicados en su resolución. Asimismo, incorpora un análisis de esos criterios, y de este modo da a conocer las mejores prácticas bancarias en los ámbitos de las operativas bancaria y de pagos.

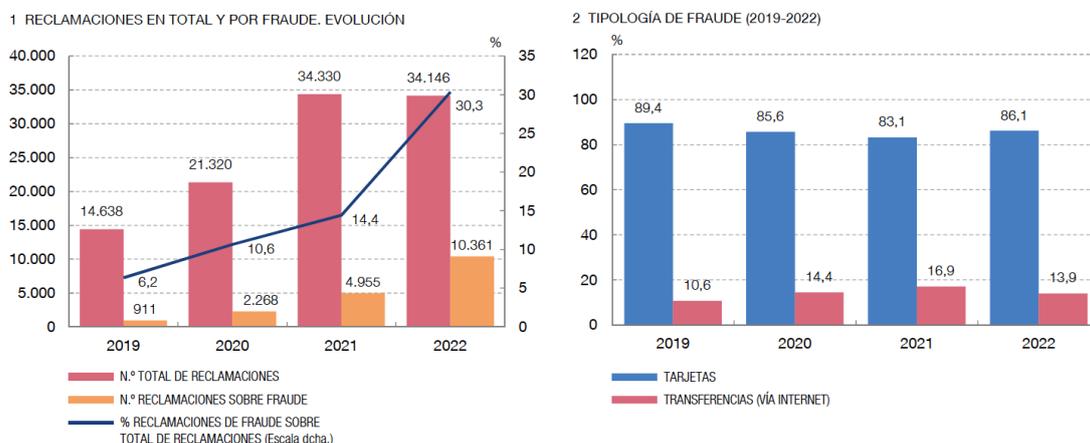
Es un valioso documento de consulta para los SAC de cualquier entidad financiera y ciudadano en general.

Además, sienta las bases sobre resolución de reclamaciones. También se incluyen herramientas de utilidad para el lector, como referencias al comparador de comisiones, a simuladores y a guías publicadas en el Portal del Cliente Bancario, así como recuadros y/o esquemas explicativos sobre la normativa vigente o los criterios de buenas prácticas bancarias, cuestiones jurisprudenciales de interés o acciones complementarias llevadas a cabo. Estos criterios de resolución se dividen en 10 subcapítulos y que son 1, 2 y 3 depósitos o cuentas bancarias, introducción y aspectos comunes, depósitos o cuentas a la vista, cuentas de pago básicas; depósitos a plazo con garantía del principal, en el 4 servicios de pago, el 5 cheques, el 6 préstamos personales, el 7 préstamos hipotecarios, el 8 deudores hipotecarios en dificultades, el 9 avales y garantías y finalmente el 10 expedientes de testamentaria.

Especialmente interesante son las estadísticas de reclamaciones y consultas, donde se puede observar que en ambos casos la mayor parte de las realizadas, se refieren a fraudes por tarjetas o por transferencias por internet.

Gráfico 2.4

RECLAMACIONES POR FRAUDE. EVOLUCIÓN Y COMPARACIÓN CON EL TOTAL DE RECLAMACIONES RECIBIDAS



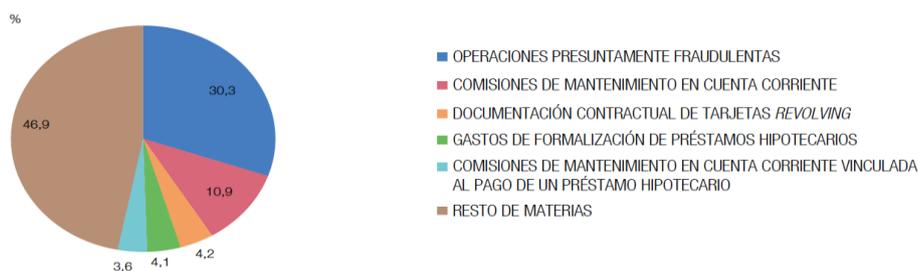
FUENTE: Banco de España.

¹⁵ Memoria de Reclamaciones del BDE 2022, op.cit.

<https://www.bde.es/f/webbe/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/22/MSR2022.pdf>

Gráfico 2.1

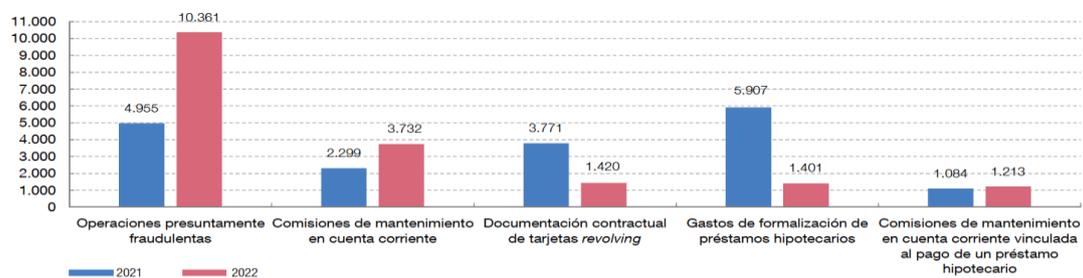
MATERIAS MÁS RECLAMADAS EN 2022



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 2.2

MATERIAS MÁS RECLAMADAS EN 2022. COMPARACIÓN CON 2021



FUENTE: Banco de España.



RECLAMACIONES

El Banco de España resolvió **34.146**

(En 2021, 34.330; en 2020, 21.320;
en 2019, 14.638)



CONSULTAS

El Banco de España atendió **50.567**:
8.067 escritas y **42.500** telefónicas

(En 2021, 48.955; en 2020, 46.884;
en 2019, 30.462)



SOBRE QUÉ SE RECLAMÓ

Tres de cada cuatro reclamaciones están relacionadas con estos productos: tarjetas, cuentas corrientes e hipotecas

Un tercio corresponde a operaciones presuntamente fraudulentas (tarjetas y transferencias)



ÍNDICE DE RECTIFICACIONES

En el 83,7% de las reclamaciones el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones frente a la entidad



CÓMO RECLAMAR O CONSULTAR

- a) Telemáticamente (Oficina Virtual)
- b) Por escrito (presencial o correo postal)
- c) Por correo electrónico: solo consultas, no reclamaciones

Para reclamar, debe acreditarse que previamente se ha acudido a la entidad



CRITERIOS DE RESOLUCIÓN

Puedes consultarlos en el capítulo 3

Conoce los destacados del ejercicio en la memoria gráfica «Temáticas destacadas 2022» que encabeza dicho capítulo

5. FRAUDES ON LINE

Dado que se ha producido un aumento exponencial en los últimos años en las reclamaciones por operaciones presuntamente fraudulentas (tarjetas o transferencias) y así lo demuestra el hecho de que un tercio del total de las reclamaciones ante BdE es por este concepto, creo oportuno hacer mención en un capítulo a las clases de fraude online, a los consejos para evitarlos y a la manera de reclamarlos ante las entidades financieras.

5.1 DEFINICION.

La ingeniería social y los fraudes online son cada vez más comunes en la era digital en la que vivimos. Los ciberdelincuentes utilizan diversas técnicas para robar información personal o financiera, instalar programas maliciosos o tomar el control de los dispositivos.

Según INCIBE¹⁶ la ingeniería social es una técnica que se basa en la manipulación de las personas para conseguir que realicen alguna acción sin ser conscientes de que están siendo engañados. Los ciberdelincuentes utilizan esta técnica para conseguir información valiosa, como contraseñas o información personal de los usuarios, también para acceder a sus cuentas bancarias u de otros sistemas online de su interés con el fin de obtener algún tipo de beneficio, que generalmente será económico.

Según la Universidad Internacional de la Rioja UNIR, se entiende por fraude por internet o fraude online¹⁷ a una actividad fraudulenta o delictiva utilizando dispositivos digitales. Estas actividades son engaños en línea, que pueden ir desde la suplantación de identidad, el phishing, hasta la venta de productos falsificados o inexistentes.

5.2 CLASES

En este apartado procedo a enumerar los numerosos tipos de fraude online, lista que crece a medida que se van desarrollando los canales por internet, redes sociales, apps de mensajería, etc...

PHISHING (pescar)

Se trata de una técnica utilizada por ciberdelincuentes para obtener información confidencial como contraseñas, números de tarjetas de crédito y otra información de carácter personal de los usuarios. Del mismo modo, es utilizada para instalar programas maliciosos (malware) en los dispositivos de los usuarios.

Para ello, ponen en circulación correos electrónicos fraudulentos que suplantan la identidad de empresas y organizaciones principalmente, en los que, bajo cualquier excusa, solicitan al usuario que acceda a un enlace facilitado en el propio mensaje o que se descarguen algún fichero malicioso.

SMISHING

Es una variación del phishing en el que se utilizan los SMS en lugar del correo electrónico. El funcionamiento de fraude es el mismo: enlaces fraudulentos en los que conseguir información personal o financiera.

¹⁶ Definición de Ingeniería Social obtenida de web de INCIBE <https://www.incibe.es/aprendeciberseguridad/ingenieria-social> fecha de visita 13 de septiembre de 2024

¹⁷ Definición de fraude por internet obtenido de Universidad Internacional de la Rioja UNIR <https://www.unir.net/derecho/revista/fraudes-internet/#:~:text=Los%20fraudes%20por%20internet%20pueden,de%20productos%20falsificados%20o%20inexistentes>. Fecha de visita 13 de septiembre de 2024

VISHING

Como los anteriores, pero a través de llamadas de teléfono, solicitando la descarga e instalación de programas maliciosos, así como intentar que realicen algún pago bajo algún pretexto.

MALWARE

El malware y los virus son programas informáticos maliciosos que se infiltran en los dispositivos electrónicos como ordenadores o teléfonos móviles con el fin de dañar, robar datos o tomar control de un sistema.

A través de ese malware o virus también se pueden cometer fraudes informáticos. El malware se transmite a través de archivos adjuntos en correos electrónicos, anuncios maliciosos, unidades USB y aplicaciones infectadas.

Para evitar estos fraudes es necesario mantener el software del antivirus actualizado y evitar descargar archivos de fuentes no confiables.

TIENDAS ONLINE FRAUDULENTAS

Este tipo de fraude por internet se lleva a cabo a través de webs fraudulentas que suplantan la imagen de empresas en las que las personas suelen confiar. En estas páginas normalmente se ofertan productos a precios muy bajos.

El pedido nunca llega a enviarse y, cuando la víctima se da cuenta, ya es demasiado tarde, ya que la web ha desaparecido con los fondos de las víctimas. En estos casos, suele ser complicado recuperar el dinero robado porque suelen estar alojadas en servidores de terceros países.

PREMIOS FRAUDULENTOS

En este caso, los ciberdelincuentes prometen a sus víctimas grandes premios a cambio de una tarifa o el suministro de información personal. Los estafadores a menudo utilizan mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas telefónicas para engañar a las víctimas.

RANSOMWARE (secuestro de datos)

Uno de los métodos más críticos utilizados para cometer fraudes en internet, especialmente cuando se producen contra entidades públicas como hospitales, ayuntamientos o similares. Se trata del ransomware, un tipo de malware que encripta todos los datos de un equipo o dispositivo, imposibilitando el acceso a los mismos.

Este tipo de ataques van asociados a la petición de un rescate, premisa bajo la cual suelen ofrecer las claves para desencriptar la información. Dado el volumen y naturaleza de los datos que suelen manejar las instituciones públicas (y también privadas), este tipo de ataques se han convertido en una amenaza considerable.

PHARMING

El pharming es una versión más sofisticada del phishing y, por desgracia, es más difícil de detectar. Consiste en modificar direcciones DNS para que un sitio web tenga exactamente el mismo aspecto que el original y tenga incluso una URL creíble. De esta forma, el hacker puede acceder a datos sensibles.

ESTAFAS CON CEBO DE CLICKS (CLICKBAIT)

El clickbait es contenido que atrae tráfico a un sitio web o blog mediante titulares sensacionalistas o engañosos. Estos titulares pretenden despertar su interés o alguna emoción para que no pueda resistirse a hacer clic en el vínculo, la imagen o el vídeo. El

objetivo de los anuncios y titulares clickbait es captar su atención de cualquier forma posible para incitarle a hacer clic y acceder a un sitio web, con el fin de generar ingresos publicitarios.

Cada vez que se hace clic en un vínculo que aloja un sitio web o blog monetizado, se generan ingresos publicitarios. Por eso los titulares escandalosos que atraen la atención son un ingrediente fundamental del modelo financiero del clickbait. El contenido clickbait es casi siempre cuestionable en cuanto a calidad y precisión. Y lo que es peor, puede dirigir a sitios web falsos que promueven estafas de phishing o propaguen malware.

BLUESNARFING

Consiste en el uso del bluetooth para acceder al dispositivo de la víctima y robar los datos bancarios y personales.

SKIMMING

Los delincuentes intentan conseguir los datos de la banda magnética de la tarjeta superponiendo o intercambiando “copiadoras” en la parte externa de los cajeros, como, por ejemplo, en la ranura por la que se introduce la tarjeta. Además, para robar el PIN instalan una cámara en el lateral y graban el momento en el que se marca o superponen un teclado falso que lo registra y almacena. A estos elementos falsos se les denomina skimmers.

ESTAFA DEL CEO

Este fraude tiene como objetivo engañar a un mando intermedio de una empresa u organismo público para que realice una transferencia desde la cuenta de la compañía o para que pague una factura falsa. Para ello, los delincuentes suplantan la identidad de un alto cargo de esa misma empresa u organismo o la de un proveedor habitual.

Para ello utilizan el Phishing, el Spear Phishing (se consigue información de los usuarios disponible en Internet, por ejemplo, en redes sociales y dirigen correos electrónicos más personalizados, el Whaling: se trata de un phishing dirigido a los peces gordos (de ahí su nombre, whale = ballena) y por último Ingeniería social: recrean situaciones que hacen que la estafa sea más fácil. Por ejemplo, ¿qué harías si recibes un correo de tu jefe pidiéndote que hagas una transferencia para cerrar una operación financiera confidencial y urgente? ¿Te arriesgarías a cuestionar esta solicitud? Saben que es un dilema y lo usan en su beneficio.

SHOULDER SURFING (mirar por encima de tu hombro)

Puede parecer mentira, pero es una técnica muy provechosa, que permite robar nuestras credenciales, contactos, códigos de desbloqueo (PIN, patrón, etc.), incluso datos bancarios.

En su sencillez reside su éxito, y es que ninguno de nosotros llega a ser consciente cuando viajamos en metro, en el autobús o en tren de que, quien se sienta a nuestro lado o se encuentra muy próximo a nosotros, puede estar observando nuestros movimientos en el dispositivo con intenciones maliciosas.

Para llevar a cabo esta técnica, no es necesaria ninguna habilidad o herramienta específica, simplemente paciencia y, eventualmente, nosotros mismos seremos los que acabemos por revelar nuestra información al ciberdelincuente.

WHATSAPPING

consiste en el uso de esta famosa aplicación de mensajería instantánea para obtener datos personales y bancarios. Veamos algunos ejemplos de modus operandi:

Los timadores se hacen pasar por un familiar cercano que está en apuros y escriben desde otro número de teléfono desconocido para solicitar dinero. Justifican el cambio de número porque sufren problemas con su anterior teléfono móvil. Ha sido muy sonado el caso del familiar con problemas con sus maletas en el aeropuerto que pide dinero para salir del apuro.

Se hacen pasar por una empresa o por un contacto desconocido dentro de un grupo al que perteneces. Su objetivo es conseguir el código de verificación que sirve para recuperar tu cuenta de WhatsApp, pero en este caso de forma ilegítima. Así podrán instalar tu cuenta robada de WhatsApp en un móvil ajeno y pedir una transferencia a los contactos más cercanos bajo cualquier pretexto.

Suplantando el soporte de una entidad bancaria con el logotipo corporativo para obtener claves de un solo uso u OTP y robarte el dinero. La excusa utilizada es que han «detectado» operaciones fraudulentas y solicitan los números para anularlas. Sin saberlo, le estarías entregando tus datos.

QRISHING

De la unión de los términos QR y phishing surge el nombre de este fraude, el QRishing, que consiste en la manipulación de códigos QR para engañar a la víctima y que acceda a enlaces o aplicaciones maliciosas y obtener su información privada.

SPOOFING. (Suplantación de SMS y del identificador de llamadas)

Se reemplaza el número de teléfono móvil desde el cual se envía el mensaje por un texto alfanumérico que aparenta ser la entidad, para que el destinatario, cuando lo reciba, no sospeche del emisor y acceda a realizar la operativa solicitada. Esta técnica, conocida como SMS spoofing, se realiza mediante diversas páginas web y aplicaciones móviles que permiten enviar SMS desde una fuente desconocida suplantando una identidad conocida con relativa facilidad.

Algo parecido es posible en el caso de las llamadas. La suplantación de identidad telefónica (caller ID spoofing) consiste en que el identificador de llamadas muestre un número de teléfono diferente al del teléfono desde el cual se realizó la llamada. En este caso el ataque se dirige a los números de atención telefónica de la entidad.

CARDING (tarjetas)

El carding es un tipo de fraude que utiliza información de tarjetas robadas, para utilizarlas de manera fraudulenta. Los datos que se sustraen son los relativos a dichas tarjetas, de ahí el término de “carding” (card es tarjeta en inglés).

Los ciberdelincuentes utilizan distintas técnicas para obtener los datos de las tarjetas de las víctimas ya sea por Smishing o similares, malware, bases de datos robadas a compañías, webs fraudulentas donde se han metido los datos de las tarjetas o medios físicos como lectores NFC, etc...

Una vez obtenidos los datos de la tarjeta, los ciberdelincuentes proceden a realizar compras para verificar que la información que han replicado en una tarjeta virtual es válida. Generalmente comienzan realizando compras de productos o servicios que tengan un importe bajo y los irán aumentando para así tratar de determinar el saldo disponible de la tarjeta.

Si el anterior paso se realizó con éxito, los estafadores habrán verificado tanto los detalles de la tarjeta como la calidad de la información de la cuenta robada para determinar su valor.

Hay que tener en cuenta que, por lo general, el carding aumenta en los periodos de las principales campañas comerciales, aprovechando la sobrecarga de transacciones debido a las compras, por lo que hay que prestar especial atención en estas fechas para evitar que no estén realizando cargos económicos que no hayamos realizado nosotros conscientemente.

EL FRAUDE DEL SI

Es muy frecuente que contestemos con un “sí” las llamadas que entran en nuestro móvil. Pues de esa costumbre se aprovechan los ciberdelincuentes para grabar nuestra voz con ese “sí”. Además, pueden plantearnos otras preguntas para obtener una respuesta afirmativa con fines maliciosos y usarlo posteriormente en actividades fraudulentas suplantando nuestra identidad.

Debemos aplicar el sentido común y estar alerta cuando nos llamen números desconocidos.

FALSAS OFERTAS DE EMPLEO

Se trata de anuncios engañosos que prometen trabajos atractivos e interesantes pero que en realidad buscan estafar a los candidatos. Estas ofertas pueden encontrarse en sitios web de empleo, redes sociales, correos electrónicos y en mensajes de texto (SMS). Es muy común que los estafadores soliciten información personal y bancaria, e incluso pedir a los candidatos que realicen pagos por adelantado en concepto de reserva del puesto, gastos para formación previa, envío de materiales, etc.

SEXTORSIÓN

Es una forma de chantaje en la que una persona amenaza con publicar imágenes o videos con contenido sexual explícito de otra persona a menos que esta cumpla con sus demandas. Los ciberdelincuentes suelen obtener estas imágenes mediante engaños, haciéndoles creer que son alguien que no son, a través del robo de cuentas personales como pueden ser redes sociales o correos electrónicos o incluso tras la infección del dispositivo de la víctima, lo que permite acceder a sus imágenes y vídeos almacenados en él.

PLATAFORMAS DE INVERSIONES FALSAS

Se trata de sitios web, aplicaciones móviles u otros medios digitales fraudulentos que se hacen pasar por empresas de inversión legítimas con el fin de estafar a los usuarios. Estas plataformas prometen altas rentabilidades y utilizan técnicas de persuasión para convencer a las personas de invertir su dinero en ellas. En ocasiones, se difunden a través de listas de difusión de aplicaciones de mensajería instantánea o grupos de redes sociales, en el que un supuesto experto te contacta para convencerte de los beneficios que obtendrás.

5.3 CONSEJOS

A continuación, se muestra una recopilación de consejos para evitar ser víctimas de un fraude online que he recopilado de diversos organismos públicos (BdE, Instituto Nacional de Ciberseguridad INCIBE y Banco Santander) en sus páginas web. Estos consejos pretenden prevenir, ya que la protección es la única manera que tenemos de ponérselo más difícil a los ciberdelincuentes.

- Crear contraseñas complejas (combinaciones de números y letras, mayúsculas y minúsculas...), cambiarlas con regularidad, instalar un antivirus y actualizar dispositivos.
- Si se reciben correos electrónicos en los que solicitan información personal o confidencial, no responder, descargar ni ejecutar los ficheros asociados.
- Desconfiar si se encuentran ofertas de servicios bancarios en internet de entidades que dicen estar autorizadas pero su dirección está incompleta o no existe, el contacto es a través de números de móvil o cuyo prefijo no es español. Suelen ser páginas web falsas.
- Desconfiar también si encuentras ofertas de financiación o de inversión en condiciones muy favorables de entidades situadas en países remotos, de las que no se puede obtener información. Casi siempre se trata de entidades fantasma que pedirán el envío de una cantidad de dinero que no se recuperará.
- Prestar atención a los falsos correos que simulan ser del banco y en los que piden datos confidenciales y claves de seguridad para realizar operaciones. Las claves son personales y no hay que facilitarlas.
- Especial atención con correos electrónicos que contienen un documento (formato xls, doc, pdf, zip, exe) o un enlace, pueden ser un intento de phishing.
- Prestar atención a los SMS que contengan enlaces raros y muestren una falsa sensación de urgencia, incluso aunque aparezcan junto con el resto de mensajes legítimos.
- Téngase cuidado con las páginas en las que se navega, como los sitios de descarga de archivos que infringen derechos de autor o programas informáticos «piratas», y evitar pinchar los enlaces que aparecen. Estas mismas precauciones en se deben guardar en el uso de redes sociales, que también son utilizadas por cibercriminales y usuarios malintencionados para la introducción de malware.
- No conectar dispositivos desconocidos como USB o discos duros a nuestros ordenadores particulares ni conectar USB particulares a ordenadores públicos.
- Revisa con frecuencia qué permisos tienen las aplicaciones del móvil y considerar eliminar aquellas que no sean necesarias para su funcionamiento.
- No confiar en los enlaces acortados que no resulten familiares. Existen páginas web que te permiten «expandirlos» para ver las url originales.
- Instalar y mantener actualizado un antivirus.
- No instalar en el móvil aplicaciones (apps) que no provengan de las stores oficiales y nunca aquellas que te lleguen a través de enlaces por e-mail o SMS.
- Si el dispositivo no funciona con la fluidez habitual, se bloquea a menudo, se pierde espacio en el disco duro o aparecen extensiones en el navegador que no hemos instalado, son indicios de que pueda estar infectado.
- En el caso de los SMS, algunos móviles incorporan detectores de spam y se produce el bloqueo de estos mensajes.
- Desde la entidad nunca pedirán que les facilites contraseñas o claves completas.

- Usar el sentido común: cotejar que lo que dicen realmente es verdad, por ejemplo, llaman diciéndole que se ha hecho una operación fraudulenta, acceder a la posición bancaria y verificar que es cierto.
- Los ciberataques pueden empezar con un email, SMS o llamada inesperados.
- Los atacantes pueden ocultar el remitente real o cambiarlo. Desconfiar siempre, incluso si llega un SMS en el mismo hilo de remitentes "oficiales".
- Los ciberdelincuentes utilizan la urgencia como pretexto para asustar y conseguir que pinchemos en un enlace o descarguemos un archivo sin pensarlo dos veces.

5.4 RECLAMACIONES.

Desde un enfoque jurídico¹⁸ y si orientamos la reclamación exclusivamente por medio de demanda el proceso a seguir es el siguiente:

Para reclamar en casos de fraude online o estafa por tarjeta de crédito por internet, el primer paso es hacerlo ante el propio SAC del banco, en caso de que no acepten, se presenta reclamación ante el BdE y en caso de que el Banco no se allane, entonces demanda judicial en vía penal contra los delincuentes y en vía civil contra el banco.

Es posible y recomendable reclamar al banco si hemos sido estafados a través del método phishing ya que la entidad bancaria tiene el deber de proteger y custodiar nuestras claves y nuestro dinero. Los Tribunales está acordando la devolución del dinero estafado por responsabilidad del banco.

Respecto a la vía penal, con la denuncia ante el Juzgado de Instrucción directamente o ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, ya sea Policía Nacional o Guardia Civil, se iniciará un proceso de instrucción de la causa. Aunque normalmente los responsables son ciudadanos extranjeros con cuentas en paraísos fiscales, en ocasiones cometen algún fallo que podrá dar con su verdadera identidad.

Agotar esta vía será muy importante para continuar con la vía civil, porque nuestra mayor pretensión siempre será recuperar el dinero que nos han estafado. La única forma para demostrar la misma es a través de las pruebas que vayamos obteniendo en el proceso penal, pudiendo comprobar que hemos sido estafados por una organización criminal con un gran entramado.

Tanto la Ley de Servicios de Pago como los distintos Juzgados de Primera Instancia y Audiencias Provinciales han determinado que cuando se ejecuta una orden de pago no autorizada por el usuario, el banco debe devolver el importe íntegro de la operación no autorizada. No obstante, el banco sólo quedaría exonerado de devolver el dinero estafado en caso de poder probar que el estafado ha actuado con negligencia grave, lo que es extremadamente complicado, debido a los enormes niveles de profesionalidad con los que estas mafias actúan, que nos hacen llegar a pensar que realmente estamos tratando con nuestra entidad bancaria.

Por lo tanto, para recuperar nuestro dinero, será necesario iniciar una doble reclamación, siendo la más importante la que realicemos al banco. Los Tribunales han determinado que existe responsabilidad cuasi objetiva de las entidades de crédito, excluyendo al consumidor de la posible negligencia que pueda haber incurrido por facilitar sus datos

¹⁸ Cómo recuperar el dinero por estafa de phishing, obtenido de <https://abogadopenalistasgranada.es/denuncia-estafa/como-recuperar-dinero-estafa-phishing/#:~:text=Tanto%20la%20Ley%20de%20Servicios,de%20la%20operación%20no%20autorizada>. Fecha de visita 13 de septiembre de 2024

personales y las claves de confirmación o firma electrónica en virtud de la acción defraudatoria de terceros, como es de los estafadores a través del método phishing.

Una vez que iniciemos el trámite de reclamación a nuestra entidad bancaria a través de los canales habilitados para ello, la misma tendrá 15 días para respondernos y, en caso de que desestimen nuestra petición, deberemos demandarlos ante los tribunales de la jurisdicción civil para poder reclamar nuestro dinero.

Desde un punto de vista de reclamación por fraude online ante el BdE:

En el BdE alrededor del 47% de las reclamaciones por fraude han sido inadmitidas a trámite, al carecer el Banco de competencias para su resolución (en la mayor parte de estos casos, como se ha dicho, el interesado habría sido víctima de un engaño, facilitando a un tercero los elementos de seguridad necesarios para autenticar las operaciones; o bien la operación discutida no es el pago en sí mismo, sino el negocio subyacente).

Dicho de otra manera, en estos casos no se cuestiona la operación de pago por su deficiente o mala ejecución por parte de las entidades prestadoras de servicios de pago. Por ello, no ha lugar a que su actuación sea revisada por el BdE, que, en este ámbito de la resolución del conflicto individual, solo puede determinar malas prácticas o posibles quebrantos de la normativa de transparencia con la clientela.

Inadmite por tanto expedientes de reclamación cuyo objeto no se refiere a problemas con la ejecución o autorización de la operación de pago (transferencia o pago con tarjeta), sino a otras controversias derivadas del producto o servicio en sí adquiridos con dicho pago (por ejemplo, pago con tarjeta o transferencia de la reserva para el alquiler de un inmueble que, finalmente, no existía; compra de un producto por Internet, no recibéndose producto alguno o siendo este defectuoso).

En estos casos no se cuestiona la autorización de la operación, sino que el motivo de la disputa se centra en la actuación del establecimiento comercial o del particular al que iba destinado el pago, porque no habría cumplido adecuadamente, ya sea por no facilitar el producto o servicio, por proporcionarlo de manera defectuosa o porque se sospecha o existen indicios de que su actuación pudiera ser fraudulenta.

Por último, hablaremos de los expedientes en los que consta que, por parte del reclamante de servicios de pago, se han facilitado a un tercero los datos necesarios para la autenticación de operaciones.

Se trata de reclamaciones en las que el cliente cuestiona la validez de determinadas operaciones por haber sido autorizadas por terceros de mala fe, que habrían obtenido mediante engaño o fraude los elementos de seguridad de su operativa de pagos (contraseñas de acceso a la operativa online de la entidad, pin, clave OTP, etc.). En estos casos, el proveedor de servicios de pago habría actuado conforme a la normativa que regula esta materia, al haberse autenticado las operaciones con los elementos de seguridad requeridos.

No obstante, en la tramitación por parte del Banco de España de estos casos como expedientes con causa de inadmisión, se informa a los ciudadanos de que el análisis de la problemática expuesta excede las competencias del Banco de España y de que para la resolución de los conflictos expuestos puede redirigirse bien a las autoridades de consumo (en el caso de que el problema se centre en bienes o servicios defectuosos, no recibidos, etc.), bien a los tribunales civiles o penales, siendo estos a quienes, en última instancia, corresponde fijar los hechos y las consecuencias jurídico-patrimoniales que pudieran

derivarse para las partes implicadas (desde la devolución de importes hasta el pago de daños y perjuicios, como las responsabilidades penales y/o civiles incurridas).

6. NPS COMO APOYO AL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.

En una relación bancaria más moderna y más integradora entre lo que solicita el cliente y entre lo que ofrece el banco, el “Servicio de Atención al Cliente” tradicional esta evolucionando progresivamente en un “Departamento de Calidad orientado al Cliente” Ya no solo se tramitan reclamaciones (función tradicional del SAC) si no que se evitan reclamaciones (función del Departamento de Calidad). Para conseguirlo, las entidades se valen de una herramienta llamada NPS que se aplica no solo a la calidad global percibida por el cliente, sino a otros aspectos como rapidez en el trato, evaluación de productos, calidad de la información facilitada, facilidad de uso de la app, accesibilidad y tramites desde cajeros además del efectivo, etc...

La consultora digital Qualtrics XM define¹⁹ el Net Promoter Score (NPS) como un indicador que se utiliza en los programas de experiencia del cliente. Sirve para determinar la lealtad de los clientes a una empresa. Se mide a través de una encuesta que tiene una única pregunta y se informa con un número que va de -100 a +100. El objetivo es obtener la puntuación más alta.

El NPS® se suele considerar la regla de oro de la experiencia del cliente. Fue creado en 2003 por Bain and Company. Actualmente, la mayor parte de las empresas de diferentes sectores lo usan para medir cómo las perciben sus clientes.

Para medir la percepción de los clientes, se basa en una única pregunta:

¿Con que probabilidad recomendaría la organización/el producto/el servicio a un amigo o familiar?

Los encuestados deben dar su respuesta dentro de una escala que va de 0 (nada probable) a 10 (sumamente probable) y, dependiendo de sus respuestas, se los organiza en tres categorías, que permiten calcular el resultado:

Promotores son aquellos que responden 9 o 10. Por lo general, son clientes leales y entusiastas.

Pasivos son aquellos que responden 7 u 8. Están satisfechos con el servicio, pero no lo suficiente como para considerarse promotores.

Detractores son aquellos que responden de 0 a 6. Son clientes insatisfechos que es poco probable que vuelvan a comprar e, incluso, podrían desalentar a otros de hacerlo.

Las empresas solo dan como buen resultado a los promotores y cualquier nota de 8 o inferior se considera poco satisfactoria.

Cálculo del NPS.

Es muy sencillo calcular la puntuación NPS final: solo se debe restar el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores.

Por ejemplo, si el 10 % de los encuestados son detractores, el 20 % son pasivos y el 70 % son promotores, su puntuación NPS será $70 - 10 = 60$.

¿Qué se puede medir con el NPS?

El Net Promoter Score se puede utilizar para medir casi cualquier aspecto de un negocio. Permite analizar productos específicos, tiendas, páginas web o, incluso, a los empleados.

¹⁹ Definición de NPS según Qualtrix XM obtenido de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/cliente/net-promoter-score/?rid=langMatch&prevsite=es-es&newsite=es&geo=&geomatch=>
Fecha de visita 13 de septiembre de 2024.

Incluso se puede implementar en la estrategia de marketing o de experiencia del cliente para luego comparar los resultados con los valores de referencia de NPS del sector y, de este modo, determinar su situación frente a la competencia. Esto permitirá comprender mejor el mercado objetivo y analizar la respuesta de los consumidores a los productos o servicios, las campañas en las redes sociales y los agentes de servicio al cliente. En definitiva, el objetivo es incrementar la cantidad de clientes leales a la marca, en lugar de ser tan solo usuarios.

Sin embargo, un uso indiscriminado del NPS también tiene desventajas porque el cliente puede sentirse agobiado. Se puede caer en el error de utilizar el NPS solo para aspectos de ventas y marketing. O peor, que se abuse del NPS únicamente para mejorar la nota y escalar puestos en las estadísticas y así ganar “el premio al mejor banco del año según la valoración de los clientes”

En los últimos tiempos se está produciendo una “manipulación” a la hora de realizar las encuestas ya que se incita al cliente a que la valoración sea solo de 9 o 10, ya que es la única nota válida para que el cliente sea promotor. Se usan expresiones al finalizar la atención telefónica como “recibirá una encuesta y no olvide con valorarme con una nota de 9 o 10 si ha quedado bien atendido. Su valoración es importante para mí” Esto sucede porque los empleados del SAC o de la propia oficina bancaria, tienen objetivado el índice NPS y un cumplimiento determinado de clientes promotores incluso para obtener una retribución variable.

7. EL SERVICIO ATENCION AL CLIENTE, UNA VISION MODERNA.

Dejando de lado la visión clásica del SAC en la cual es un mero receptor de reclamaciones y solución de las mismas, dentro de las entidades financieras, podría decirse que hay una evolución y que ahora el “Servicio al cliente” es la práctica por medio de la cual se brinda asistencia tanto los clientes actuales como a los nuevos. Puede ocurrir antes, durante o después del inicio de una relación contractual bancaria.

Cuando se habla de servicio al cliente, solemos imaginarnos a un representante de atención al cliente resolviendo problemas por teléfono. Si bien los centros de atención telefónica (también conocidos como call centers) son una parte fundamental de lo que ofrece el servicio al cliente, únicamente representan un pequeño fragmento de lo que este significa en su totalidad.

El servicio al cliente puede llevarse a cabo en cualquier canal digital, así como en persona. El servicio al cliente abarca, por ejemplo, responder a las interacciones en redes sociales o saludar a clientes que entran al establecimiento. También implica resolver los problemas posteriores a una venta e informar a quienes tengan dudas sobre productos. Comprende todo aquello que se puede hacer para asistir a los clientes, sin importar si se trabaja en una oficina como director, cajero o en servicios centrales.

Sirva de ejemplo el excelente servicio de atención al cliente de determinadas empresas tecnológicas o de bienes de consumo de alta tecnología (generalmente anglosajonas) dando casi siempre la razón al cliente en casos de mal funcionamiento de productos, garantías, devoluciones y servicio postventa. Vinculan a clientes con soluciones concretas, generando una fidelidad a la marca muy fuerte.

El servicio al cliente no siempre ocurre entre seres humanos. Existen chatbots (bots conversacionales) que utilizan inteligencia artificial (IA) y plataformas de autoservicio. Ambos son un componente vital de un servicio al cliente exitoso si, además, presentan un diseño de interfaz de usuario (UI) simplificado.

Los clientes deben sentirse valorados apoyados y escuchados.

Suele costar menos mantener a clientes existentes que atraer a clientes nuevos. Se estima que más de la mitad de las ventas, proviene de clientes actuales. Esto permite suponer que dichos clientes siguen escogiendo a nuestra empresa y no a la competencia. Los clientes creen que la experiencia global del cliente es tan importante como los productos o servicios ofrecidos.

Tres de cada cinco consumidores, aproximadamente, consideran que un servicio a clientes de excelente calidad es uno de los principales motores de la fidelización a una marca.

Las marcas que tienen un excelente servicio a clientes, se forjan una buena reputación día a día difícil de ignorar. Si resolver una consulta de comisiones o reclamar una retrocesión de las mismas es un proceso sencillo, o si se recibe un buen seguimiento después de la contratación de un producto bancario, es posible que esto influya en las decisiones como cliente.

Para conseguir un excelente servicio y soporte a clientes, la compañía en su totalidad debe enfocarse en sus actores más importantes: los clientes.

En lo que respecta al servicio al cliente, estas son las bases para lograr interacciones satisfactorias:

a) Representantes empoderados

Ya sea que se trate de un agente telefónico o del personal en una tienda, todo representante de servicio al cliente necesita contar con las herramientas y capacitación necesarias para desempeñarse de la mejor manera posible. Ya hay softwares avanzados en los centros de atención que, incluso usando la Inteligencia Artificial (IA), permiten mejorar la experiencia del cliente.

b) Un enfoque omnicanal

La satisfacción del cliente puede verse directamente afectada por el tiempo de respuesta a sus preguntas. Una inmensa mayoría de la clientela menciona lo importante que es una respuesta instantánea a una pregunta relacionada con el servicio al cliente.

En términos prácticos, esto significa mantener el servicio al cliente bajo una óptica completamente omnicanal y unificar las estrategias en cada punto de contacto. Estar a la escucha en todos los canales forma parte de ello, aunque también se debe buscar que la comunicación sea coherente y uniforme. Se deben integrar los canales para que el cliente no tenga que repetir la información al cambiar de un canal a otro.

c) Una atención personalizada

Mayoritariamente, la clientela desea que las compañías les brinden interacciones personalizadas y se frustra cuando esto no ocurre. ¿En qué consiste un servicio a clientes personalizado? Aunque no es sensato esperar que el personal de una tienda sepa los nombres y necesidades de cada persona, sí existe la posibilidad de conocer mejor a los clientes para reducir los esfuerzos.

¿Cómo se logra esto? Con ayuda de software. Un buen software de servicio al cliente o dirigido a los centros de atención debería ser capaz de crear un perfil claro de cada cliente. Los softwares más ingeniosos pueden incluso clasificar sus preferencias, necesidades y resultados deseados. Esto puede ayudar a quienes brindan el servicio al cliente a suavizar algún conflicto anterior dando una respuesta sincera y bien contextualizada. Asimismo, podría permitir ofrecer un descuento personalizado en alguna línea de productos que pudiera agradar al cliente.

8. CONCLUSIONES Y RESUMEN

En los tiempos actuales, las maneras en que se relacionan los clientes con las entidades de crédito han evolucionado de una manera muy rápida y se ha mutado de la presencialidad a la omnicanalidad. Esto conlleva grandes ventajas en ahorro de tiempo y costes en los tramites y gestiones. Como contrapartida, se ha producido un empeoramiento en la comunicación y trato con determinados colectivos menos proclives al uso de nuevas tecnologías y a un trato más impersonal.

La práctica totalidad de las gestiones se pueden hacer a distancia y se necesita para ello de una mejora constante en la tecnología por parte de los bancos que vaya pareja con la mejora de dispositivos informáticos, teléfonos móviles, medios de mensajería instantánea, identificaciones biométricas y marco jurídico de firma de contratos.

Esta situación cambiante provoca que el Servicio de Atención al Cliente de los bancos (en adelante SAC) tenga que reconvertirse y evolucionar para resolver nuevas reclamaciones, pero también para mejorar la relación del cliente con el banco. Además de ser tramitadores de quejas también tienen la nueva función de medir la satisfacción de los clientes y descubrir nuevas maneras de relacionarse con ellos, así como desarrollo de nuevos productos y formalización de los mismos. Por último, tiene este departamento del SAC una nueva función de recopilación de información y como no, descubrir nuevos gustos (y fobias) de los clientes.

Como hemos visto, tanto los SAC de las entidades bancarias como el propio Servicio de Reclamaciones del BdE, está muy regulado y requiere de unas normas, plazos y tramites bastante estrictos. Esto está bien porque demuestra que hay una protección al cliente basada en leyes, decretos y organismos públicos y privados, pero tradicionalmente ha provocado una crisis de confianza por parte de los clientes hacia los bancos dado que tratan el problema a posteriori y no a priori. Es por ello que desde las propias entidades se está produciendo un cambio hacia unos Departamentos de Calidad que tratan de mejorar la experiencia del cliente y así evitar la reclamación final.

Además, existe una correlación directa y exponencial entre el avance de las tecnologías y la manera de adaptarse a ellas por parte de los clientes en su relación bancaria (muy rápida y muy poco tiempo para aprender). Es ahí donde los ciberdelincuentes pueden aprovechar para cometer sus fraudes. Es el mismo problema de siempre con unas estafas tradicionales pero realizadas con medios tan modernos que el público en general no domina o bien que hay tal cantidad de contactos y medios, que al final en alguno se comete un error. Sirva como ejemplo para esta afirmación que ya hay más estafas online entre el público bancario joven que entre el público bancario senior: aunque saben más de nuevas tecnologías, tienen muchos más canales de entrada y muchos más contactos (redes sociales, mensajería instantánea, servidores de juegos online, etc...) por lo que hay mayor tasa de éxito en los fraudes online.

La manera de resolver los fraudes online por parte de los bancos no suele ser favorable, al menos en un primer momento, a los clientes dado que alegan que es el cliente el que ha facilitado el acceso y claves a los ciberdelincuentes.

Sin embargo, como es tan complejo el proceso de fraude y es tan difícil de demostrar quien cometió la omisión de guarda y seguridad en las claves, si el banco o el cliente, los bancos pueden acabar dando la razón al cliente y reingresando las cantidades sustraídas. Siempre queda la opción de la reclamación posterior al BdE (suelen declarar la inadmisión de la reclamación por un mero requisito de transparencia y normas bancarias

y no es ámbito de su competencia), o el último paso de la reclamación en sede judicial donde suele darse la razón al cliente.

Pero...¿hace falta llegar a esto? ¿o más vale prevenir que curar? Ese es el quid de la cuestión y el futuro del Servicio de atención al Cliente y sobre lo que se ha pretendido echar alguna luz en este TFG.

9. ANEXOS: NORMATIVA, DIRECTORIOS, GUIAS Y ESTADISTICAS.

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

http://app.bde.es/clf_www/leyes.jsp?id=193077&tipoEnt=0

2 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 (BOE de 24). Fecha de visita 9 de septiembre de 2024.

[Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo](#)

3 Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente del Grupo Santander.

<https://wcm.bancosantander.es/wce/documentos-cms/do-reglamento-del-servicio-de-atencion-al-cliente-santander.pdf>

4 Reglamento de la oficina del Defensor del Cliente del Grupo Santander

<https://wcm.bancosantander.es/wce/documentos-cms/do-reglamento-del-defensor-del-cliente.pdf>

5 Memoria de Reclamaciones 2022

<https://www.bde.es/wbe/es/publicaciones/informes-memorias-anuales/memoria-reclamaciones/memoria-de-reclamaciones-2022.html>

4 REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE EN EL GRUPO SANTANDER

<https://wcm.bancosantander.es/wce/documentos-cms/do-reglamento-del-servicio-de-atencion-al-cliente-santander.pdf>

5 Reglamento del defensor del cliente de Banco Santander

<https://wcm.bancosantander.es/wce/documentos-cms/do-reglamento-del-defensor-del-cliente.pdf>

6 Formulario de reclamaciones de Banco Santander

<https://clientes.bancosantander.es/SRAC01-01>

7 Formulario de reclamaciones del Banco de España

https://app.bde.es/psr_www/psr_wwwias/xml/Arranque.html

8 Guía sobre ciberataques INCIBE

<https://www.incibe.es/ciudadania/blog/os-presentamos-la-nueva-guia-sobre-ciberataques>

10. BIBLIOGRAFIA.

Glosario financiero CNMV

<https://www.cnmv.es/portal/inversor/glosario.aspx?lang=es>

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

https://app.bde.es/clf_www/leyes.jsp?id=193077&tipoEnt=0

[Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo](#)

Memoria de reclamaciones 2022 del BdE

<https://www.bde.es/f/webbe/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/22/MSR2022.pdf>

Página Web de Banco Santander online.

<https://www.bancosantander.es/particulares>

Página Web de Instituto Nacional de Ciberseguridad INCIBE.

<https://www.incibe.es/aprendeciberseguridad/ingenieria-social>

Página Web de Universidad Internacional de la Rioja UNIR.

<https://www.unir.net/derecho/revista/fraudes-internet/#:~:text=Los%20fraudes%20por%20internet%20pueden,de%20productos%20falsificados%20o%20inexistentes.>

Monei Blog en pagina web Monei.com

<https://monei.com/es/blog/internet-fraud/>

Blog AVG Signal en página web Avg.com

<https://www.avg.com/es/signal/what-is-clickbait-is-it-dangerous>

Protégete contra el fraude, portal del cliente bancario, educación financiera

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/actualidadeducac/educacion-financiera/protegete-contr-el-fraude/>

Pagina web de Qualtrics XM, experiencia del cliente.

<https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/cliente/net-promoter-score/?rid=langMatch&prevsite=es-es&newsite=es&geo=&geomatch=>