



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

Legal Alert

Julio 2021

kpmgabogados.es
kpmg.es



Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de SAC

El Banco de España ha publicado la Guía por la que se hacen públicos los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades a las que supervisa (en adelante, la “Guía”).

A lo largo del texto, el Banco de España destaca el papel que ostentan los servicios de atención al cliente (en adelante, “**SAC**”) de las entidades a las que supervisa en la detección temprana de problemas en la comercialización de productos y servicios entre sus clientes, y por ello establece una serie de medidas que deben aplicar los SAC.

La Guía se dirige a todas aquellas entidades sometidas a la supervisión del Banco de España y obligadas a contar con un Servicio de Atención al Cliente de conformidad con la Orden ECO/734/2004, es decir, entidades de crédito, establecimientos financieros de crédito, entidades de pago, entidades de dinero electrónico y sucursales en España de las entidades anteriormente mencionadas (en adelante, las “**Entidades**”)

A continuación se exponen las principales novedades introducidas, que previsiblemente conllevarán relevantes ajustes en la estructura de funcionamiento de los SAC de las Entidades.

Principales novedades

• **Función de control del SAC**

De forma adicional a su función principal en la atención y resolución de las quejas y reclamaciones, se espera que el SAC realice una función de análisis continuado de los datos sobre las quejas y reclamaciones con el objeto de detectar problemas recurrentes o sistémicos, y los posibles riesgos jurídicos, operacionales y de conducta.

La guía prevé que el SAC informe del resultado de este análisis continuado al Órgano de Administración y/o comisiones delegadas.

• **Composición y funcionamiento del SAC. Independencia orgánica y funcional**

Destaca el Banco de España que, si bien corresponde a cada Entidad determinar la concreta ubicación y dependencia orgánica del SAC dentro de su estructura, debe garantizarse la independencia funcional y orgánica

en el ejercicio de sus funciones.

En este sentido, a los efectos de favorecer dicha independencia, se sugiere la dependencia orgánica de los SAC de los Órganos de Administración de las Entidades.

En las entidades de menor tamaño, la Guía refuerza la obligatoriedad de que el SAC sea independiente de las áreas con actividad comercial u operativa.

En cuanto a su composición, la Guía incide en la conveniencia de que el titular del SAC, sea elegido por el Comité de Nombramientos de cada Entidad.

Finalmente, se establece la obligatoriedad de que las Entidades establezcan planes de formación por escrito para el personal adscrito al SAC en materia de normativa aplicable, buenas prácticas y novedades jurisprudenciales.

• **Políticas y planes de acción**

La Guía establece la obligatoriedad de contar con determinadas políticas y procedimientos relacionados con el SAC.

A modo de resumen, cabe destacar la necesidad de las entidades de contar con:

- Una política de conflictos de interés que contemple la resolución de conflictos entre el titular y el personal del SAC y otros Departamentos.
- Una Política de remuneración para el personal del SAC que no haga comprometer su objetividad en función de remuneración variable.
- Planes de acción que especifiquen los objetivos, plazos y estimaciones de los recursos técnicos necesarios para garantizar un servicio objetivo.

Se recuerda adicionalmente la obligatoriedad de contar con un reglamento de funcionamiento del SAC, aprobado por el Órgano de Administración.

Previsiblemente el reglamento de funcionamiento de las entidades deberá revisarse y ajustarse al contenido de las Guías.

• **Tramitación de quejas y reclamaciones**

Las Entidades deben publicar las vías para presentar quejas y reclamaciones en su página web de forma clara y accesible; atendiendo las presentadas por cada una de ellas.

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.

Además, la Guía considera necesario que las entidades informen a los clientes de los canales concretos que han sido habilitados como vías oficiales para la presentación de quejas y reclamaciones, debiendo estar publicados de forma destacada en los sitios web de las entidades y unificados en un mismo apartado con una ruta de acceso clara.

En este sentido, la Guía recuerda la necesidad de contar con información suficiente sobre el volumen y las características de las reclamaciones presentadas por cada una de estas vías habilitadas al afecto.

En todos los casos, las entidades deben asegurar que al usuario se le facilita un acuse de recibo de la queja o reclamación, que deben permitir al cliente almacenar y recuperar la información dirigida a él durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada, y que posibilite la reproducción sin cambios de la información almacenada, permitiendo así dejar constancia de la fecha en la que tuvo lugar la presentación de la queja o reclamación y de su traslado, en su caso, al SAC.

En cuanto a la resolución, la Guía establece la necesidad de contar con procedimientos que contengan criterios uniformes y actualizados conforme a la normativa aplicable; definan los plazos máximos de resolución y establezcan el seguimiento de las reclamaciones presentadas a la autoridad competente.

• **Revisión y control**

El SAC será objeto de revisión independiente por el Departamento de Auditoría Interna de cada Entidad.

El proceso de seguimiento y control deberá comprender todas las quejas y reclamaciones tramitadas al margen de la instancia que las haya resuelto; así como los procesos o productos que, a pesar de no ser objeto directo de quejas y reclamaciones, sean causa originaria indirecta de ellas.

Cuando varias entidades de un grupo tengan un SAC común, se definirá un mecanismo de seguimiento y control para cada una de ellas.

Entrada en vigor

La Guía entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en la página web del Banco de España, esto es, el 22 de julio de 2021.

Documento

Por si resultan de su interés, les dejamos el link al texto de la Guía:

[Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España](#)

Contactos

Francisco Uría
Socio
KPMG Abogados
Tel. 91 451 30 67
furia@kpmg.es

María Pilar Galán
Socia
KPMG Abogados
Tel. 91 451 31 70
mariapilargalan@kpmg.es

Alfonso González Espejo
Socio
KPMG Abogados
Tel. 91 451 31 53
agonzalezespejo@kpmg.es

Oficinas de KPMG en España

A Coruña

Calle de la Fama, 1
15001 A Coruña
T: 981 21 82 41
Fax: 981 20 02 03

Alicante

Edificio Oficentro
Avda. Maisonnave, 19
03003 Alicante
T: 965 92 07 22
Fax: 965 22 75 00

Barcelona

Torre Realia
Plaça de Europa, 41
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona
T: 932 53 29 00
Fax: 932 80 49 16

Bilbao

Torre Iberdrola
Plaza Euskadi, 5
48009 Bilbao
T: 944 79 73 00
Fax: 944 15 29 67

Girona

Edifici Sèquia
Sèquia, 11
17001 Girona
T: 972 22 01 20
Fax: 972 22 22 45

Las Palmas de Gran Canaria

Edificio San Marcos
Dr. Verneau, 1
35001 Las Palmas de Gran Canaria
T: 928 33 23 04
Fax: 928 31 91 92

Madrid

Torre de Cristal
Paseo de la Castellana, 259 C
28046 Madrid
T: 91 456 34 00
Fax: 91 456 59 39

Málaga

Marqués de Larios, 3
29005 Málaga
T: 952 61 14 60
Fax: 952 30 53 42

Oviedo

Ventura Rodríguez, 2
33004 Oviedo
T: 985 27 69 28
Fax: 985 27 49 54

Palma de Mallorca

Edifici Ca'n de Segura
Avda. del Comte de
Sallent, 2 07003 Palma de
Mallorca
T: 971 72 16 01
Fax: 971 72 58 09

Pamplona

Edificio Iruña Park
Arcadio M. Larraona, 1
31008 Pamplona
T: 948 17 14 08
Fax: 948 17 35 31

San Sebastián

Avenida de la Libertad, 17-19
20004 San Sebastián
T: 943 42 22 50
Fax: 943 42 42 62

Sevilla

Avda. de la Palmera, 28
41012 Sevilla
T: 954 93 46 46
Fax: 954 64 70 78

Valencia

Edificio Condes de Buñol
Isabel la Católica, 8
46004 Valencia
T: 963 53 40 92
Fax: 963 51 27 29

Vigo

Arenal, 18
36201 Vigo
T: 986 22 85 05
Fax: 986 43 85 65

Zaragoza

Centro Empresarial de Aragón
Avda. Gómez Laguna, 25
50009 Zaragoza
T: 976 45 81 33
Fax: 976 75 48 96