Informe final del Comité Mixto de ESMA, EBA y EIOPA con las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones en los sectores bancario y de valores. Julio 2014.

El Comité Mixto de las Autoridades Europeas de Supervisión, en su acrónimo inglés *European Supervisory Authorities* (en adelante ESA) ha publicado, con fecha 27 de mayo de 2014, un **informe final que contiene unas Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para el sector bancario y de seguros**. La Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación, en inglés *European Insurance and Occupational Pensions* (en adelante EIOPA) había publicado en junio del 2012 unas directrices sobre la gestión de reclamaciones en las empresas de seguros. ESMA y la Autoridad Bancaria Europea o *European Banking Authority* (en adelante EBA) han adoptado las directrices que había emitido EIOPA para el sector de seguros con la finalidad de unificar la gestión de reclamaciones en los tres sectores financieros (bancarios, valores y seguros). Ello supondrá un beneficio para las entidades (algunas de las cuales pueden comercializar productos de más de un sector), para las autoridades nacionales (que sólo tendrán que supervisar la implementación de un tipo de directrices y permite mayor convergencia supervisora dentro de la Unión Europea), y para los consumidores (quienes se beneficiarán de un único procedimiento de reclamación con independencia de qué tipo de producto se trate y donde o cómo lo haya adquirido).

Las autoridades competentes para supervisar los procesos de gestión de reclamaciones de las entidades en sus respectivas jurisdicciones dentro de la UE tendrán en cuenta el contenido de las presentes Directrices. Ello incluye los supuestos en los las autoridades competentes supervisen la gestión de reclamaciones por parte de entidades que operen en régimen de libre prestación de servicios o de libertad de establecimiento, en el marco de la legislación de la UE.

Las Directrices no se aplicarán en aquellos casos en los que una entidad reciba una queja o reclamación referente a: i) actividades distintas de las supervisadas por las "autoridades competentes" definidas en el Reglamento de ESMA y EBA; o ii) actividades de otra entidad respecto a la que la entidad de que se trate carezca de responsabilidad jurídica o reglamentaria (y en los casos en que tales actividades constituyan el fondo de la queja o reclamación). No obstante, en ambos casos dicha entidad deberá responder, siempre que sea posible, explicando su posición respecto a la queja o reclamación y, en su caso, facilitando los datos de la institución financiera responsable de gestionar la queja o reclamación.

A los efectos de estas Directrices, se considera queja/reclamación, la declaración de disconformidad dirigida a una entidad por una persona física o jurídica facultada para ello respecto a la prestación de i) un servicio de inversión con arreglo a la MiFID, la Directiva determinados organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios (Directiva sobre OICVM), o la Directiva relativa a los gestores de fondos de inversión alternativos (DGFIA); ii) un servicio bancario recogido en el anexo I de la Directiva sobre requisitos de capital (DRC); o iii) un servicio de gestión de carteras colectivas con arreglo a la Directiva sobre OICVM.

El anexo 1 del informe incorpora el texto de las Directrices para la gestión de reclamaciones en el ámbito bancario y de valores.

Directriz 1- Política de gestión de reclamaciones.

Las entidades tendrán: a) una política de gestión de reclamaciones definida y refrendada por la dirección de la firma quien será responsable de su implementación y de la supervisión de su cumplimiento; b) la política de gestión de reclamaciones constará en un documento por escrito; y c) la política de gestión de reclamaciones estará a disposición de todo el personal relevante de la firma a través de un adecuado canal interno.

Directriz 2- Función de gestión de reclamaciones.

Las autoridades competentes se asegurarán que las entidades tienen una función de gestión de reclamaciones que permita que las reclamaciones sean justamente investigadas y que los posibles conflictos de interés sean identificados y mitigados.

Directriz 3- Registro

Las autoridades competentes se asegurarán que las entidades registran, de forma interna, las reclamaciones en forma apropiada de acuerdo con los requisitos de tiempo establecidos en la legislación nacional.

Directriz 4- Remisión de información

Las autoridades competentes se asegurarán que las entidades facilitan información sobre reclamaciones y gestión de reclamaciones a las autoridades competentes o al defensor del inversor. Estos datos cubrirán el número de reclamaciones recibidas diferenciadas conforme con los criterios de la regulación nacional o sus propios criterios donde fuera relevante.

Directriz 5- Seguimiento interno de la gestión de reclamaciones.

Las autoridades competentes asegurarán que las entidades analizan, de forma continua, los datos sobre la gestión de reclamaciones para asegurar que identifican y señalan cualquier problema recurrente o sistémico y potenciales riesgos legales y operacionales: a) analizando las causas de reclamaciones individuales para identificar las causas fundamentales de los tipos de reclamaciones; b) considerando si tales causas fundamentales pueden afectar otros procesos o productos, incluyendo aquellos de los que no existe directamente queja o reclamación; y c) corrigiendo, donde fuera razonable, tales causas.

Directriz 6- Suministro de información

Las autoridades competentes se asegurarán de que las entidades:

a) Faciliten, previa solicitud o cuando se tenga conocimiento de que se ha recibido una reclamación, información escrita acerca de su proceso de gestión de reclamaciones.

b) Publiquen detalles de su proceso de gestión de reclamaciones de forma fácilmente accesible, por ejemplo, en folletos, panfletos, documentos contractuales o a través de la web de la entidad.

c) Faciliten información clara, precisa y actualizada del proceso de gestión de reclamaciones que incluye:

- detalles de cómo presentar la reclamación (por ejemplo, información a facilitar por el demandante, identidad y detalles de contacto de la persona y departamento al que debe dirigirse la reclamación);
- el proceso que seguirá para gestionar o tramitar una reclamación (si la reclamación será admitida, indicación de fases y sus tiempos, resolución por la autoridad competente, un defensor del inversor o un mecanismo alternativo de resolución de disputas, etc.)

d) Mantengan al reclamante informado acerca de futuros trámites de la reclamación.

Directriz 7- Procedimiento para responder a la reclamaciones.

Las autoridades competentes se asegurarán que las entidades:

a) Reúnan e investiguen todas las evidencias e información relevantes sobre la reclamación.

b) Comuniquen en lenguaje sencillo que sea claramente entendido.

c) Faciliten una respuesta sin un retraso innecesario o al menos dentro de los plazos fijados en la legislación nacional. Cuando una respuesta no puede ser evaluada dentro de los plazos, la entidad debe informar al reclamante acerca de las causas del retraso e indicar si la investigación va a poder ser finalizada.

d) Incluyan, cuando faciliten la emisión de una resolución final que no satisfaga totalmente la demanda del reclamante (o cualquier resolución final cuando las disposiciones nacionales lo exijan) una explicación completa de la posición de la entidad sobre la reclamación y la opción de mantener la reclamación, por ejemplo, frente al defensor del inversor o un mecanismo alternativo de resolución de disputas.

Si usted quiere leer el informe final sobre las Directrices del Comité Mixto de ESMA, EBA y EIOPA sobre la gestión de quejas y reclamaciones en los sectores bancario y de valores, por favor, haga click en:

http://www.esma.europa.eu/system/files/jc_2014_43_-_joint_committee_-_final_report_complaints-handling_guidelines.pdf