

3878 *REAL DECRETO 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.*

La complejidad que viene alcanzando el mundo de las operaciones financieras y la constante y necesaria mejora de la calidad de los servicios prestados desde el sector financiero exige que el sistema se dote de los instrumentos jurídicos y operativos necesarios al efecto de facilitar el oportuno cauce a los clientes de servicios financieros, para que les permita trasladar de manera ágil y eficaz sus consultas, quejas o reclamaciones a la autoridad supervisora de cada mercado. Se hace, por tanto, imperativo facilitar mecanismos que mejoren la transparencia y protección de la clientela de este segmento de la economía, que constituye uno de los sectores con más peso y proyección en la actual economía española.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece como uno de sus objetivos que la necesidad de aumentar la eficiencia y competitividad del sistema financiero español no dé lugar a la desprotección de los clientes de servicios financieros. Para ello se mejoran las condiciones de protección de los usuarios de servicios financieros. En este marco, en el que debe reiterarse la voluntad de facilitar a los usuarios de los servicios financieros todos los cauces posibles para hacer llegar a las autoridades de supervisión cualesquiera quejas, reclamaciones o consultas que aquellos les transmitan, se contienen en el capítulo V de dicha ley una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros.

En primer lugar, se regulan unos órganos de nueva creación, los Comisionados para la defensa de los clientes de servicios financieros. Se trata de órganos adscritos al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la finalidad expresa de proteger los derechos del usuario de servicios financieros en el ámbito respectivo, y que se conciben con caracteres de independencia y autonomía y a los que se dota de los medios profesionales y operativos necesarios para asegurar la eficacia en su actuación.

Aparecen así el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, el Comisionado para la Defensa del Inversor y el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones como garantes de la protección de los intereses y derechos de los clientes de servicios financieros, y del reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos financieros.

Para una efectiva consecución de los objetivos propuestos, se prevé que su designación recaiga sobre una persona de reconocido prestigio en el ámbito económico o financiero, con la correspondiente y necesaria experiencia profesional. Por otra parte, y sin desconocer su condición de órgano adscrito, respectivamente, al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, se le atribuye la máxima autonomía e independencia para el conocimiento y resolución de los asuntos que se le encomiendan.

Por último, se adoptan las previsiones necesarias para dotarlo de la infraestructura de medios para acometer las funciones que se les asignan, adscribiendo a estos efectos a cada Comisionado los respectivos servicios de reclamaciones o unidades administrativas actualmente existentes en el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los términos previstos

en el artículo 27 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

Este real decreto es un paso más dentro del proceso de reformas del sistema financiero en España acometido últimamente, por una parte, en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, con la finalidad de aumentar su eficiencia y competitividad, a la vez que potenciando la protección de los clientes, usuarios y demás sujetos que actúan en los mercados financieros, en especial, frente al abuso de mercado, y sin olvidar el fortalecimiento y la mejora de la auditoría, así como la conveniencia de dotar a nuestras empresas de unas normas contables técnicamente adecuadas a su ámbito y dimensión; y, por otra, por la Ley 26/2003, de 17 de julio, por la que se modifican la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, con el fin de reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas, norma aprobada con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de las empresas a través del fomento de la transparencia y la transmisión de la información a los inversores y al mercado. Y por último, la reciente Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, que establece, a los efectos que interesan, para los grupos de sociedades que cotizan en los mercados la aplicación de normas contables internacionales, amplía el ámbito subjetivo de las empresas que pueden acogerse al régimen simplificado de la contabilidad, extiende la obligación de contar con un comité de auditoría a todas las entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales de valores, precisa el contenido del informe de gobierno corporativo de las cajas de ahorros y mejora los criterios de representación de los intereses colectivos en la asamblea general.

En este sentido son de señalar, dentro de este proceso de reformas normativas, incluidas tanto las que ya están en vigor como las que verán la luz en un breve plazo, el desarrollo del régimen de comunicación de información relevante al mercado de los emisores de valores, y sobre información de operaciones vinculadas por las sociedades emisoras, del régimen simplificado de la contabilidad, de la regulación del comité de auditoría, la modificación del régimen de opas, de los códigos de conducta sobre inversiones financieras temporales de las entidades sin ánimo de lucro, así como la exigencia de que los mercados estén al corriente de los pactos parasociales, de tal suerte que la celebración, modificación o prórroga de los pactos parasociales requerirá, como condición de eficacia, su publicación, comunicación y depósito, no produciendo de otra forma efecto alguno. La anterior previsión se extiende a aquellos pactos parasociales que se hubieren celebrado con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 26/2003, de 17 de julio, los cuales deberán ser objeto de publicación, comunicación y depósito en el plazo de tres años, salvo en el supuesto en que se produzca una opa de la sociedad cotizada, en cuyo caso deberá realizarse con carácter inmediato, estableciéndose, además, en garantía del inversor, por expresa previsión de la ley, que los pactos parasociales serán en todo caso ineficaces en los supuestos que se establece en los apartados 2 y 3 de la disposición transitoria tercera de la repetida Ley 26/2003, de 17 de julio.

El apartado cuarto del artículo 25 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, habilita al Gobierno para desarrollar reglamentariamente lo dispuesto en esta ley respecto de la figura de los Comisionados y, en particular, lo relativo a su nombramiento, rango jerárquico, procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones y contenido de la memoria anual que han de publicar.

En su virtud, a propuesta del Vicepresidente Primero del Gobierno y Ministro de Economía, con la aprobación previa de la Ministra de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 20 de febrero de 2004,

DISPONGO:

Artículo único. *Aprobación del Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.*

Se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, que se inserta a continuación.

Disposición adicional única. *Ventanilla única.*

1. El Ministerio de Economía establecerá los mecanismos necesarios para asegurar la comunicación entre sí por medios telemáticos de los sistemas de información del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, del Comisionado para la Defensa del Inversor y del Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, mediante formatos de intercambio de información entre éstos y sus respectivos servicios de reclamaciones o unidades administrativas equivalentes.

2. También establecerá los mecanismos necesarios para asegurar la comunicación por medios telemáticos con los departamentos de atención al cliente de las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión y, en su caso, del defensor del cliente.

3. En todo caso, se cumplirá lo establecido en la legislación vigente y, en concreto, lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Disposición transitoria única. *Expedientes de quejas o reclamaciones en tramitación.*

Los expedientes de quejas y reclamaciones presentadas ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que se encuentren en tramitación a la entrada en vigor de este real decreto continuarán sustanciándose conforme al procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones que venga establecido por la normativa anterior.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan expresamente derogados:

a) Los artículos 108 y 109 del Reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre.

b) El apartado noveno, excepto su párrafo primero, de la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda, de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

c) Las normas 11.^a a 27.^a de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, del Banco de España, sobre transparencia de las operaciones y la protección de la clientela.

Asimismo quedan derogados cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en este real decreto.

Disposición final primera. *Adaptaciones organizativas a las previsiones de este real decreto.*

En el plazo de cuatro meses desde la publicación de este real decreto en el «Boletín Oficial del Estado», el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adoptarán, sin incremento de gasto público, las medidas oportunas para adscribir a su respectivo Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros sus servicios de reclamaciones o unidades administrativas equivalentes y, en su caso, las adecuadas medidas para la realización de funciones técnicas que dicho Comisionado tiene encomendadas, dando el soporte administrativo y técnico para la tramitación de consultas y reclamaciones.

Las unidades y puestos de trabajo continuarán subsistentes, sin que se modifique la relación estatutaria o laboral del personal que los sirven con el organismo o centro directivo correspondiente.

Disposición final segunda. *Habilitación reglamentaria.*

El Ministro de Economía podrá dictar las disposiciones precisas para la aplicación de lo previsto en este real decreto.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, a 20 de febrero de 2004.

JUAN CARLOS R.

El Vicepresidente Primero del Gobierno
y Ministro de Economía,
RODRIGO DE RATO Y FIGAREDO

REGLAMENTO DE LOS COMISIONADOS PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO I

De los órganos de defensa del cliente de servicios financieros

Artículo 1. *Objeto.*

1. Los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros creados por el artículo 22 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, tienen por objeto la protección de los derechos del usuario de servicios financieros. En su virtud:

a) El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios tendrá las competencias que establece este reglamento en relación con las quejas o reclamaciones y consultas que formulen los usuarios de servicios bancarios prestados por las entidades de crédito autorizadas para operar en el territorio nacional, así como de los servicios prestados por las sociedades de tasación y por los establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias en el exterior. Se exceptúa de la competencia de este comisionado el conocimiento de quejas o reclamaciones formuladas por los usuarios de servicios prestados por entidades de crédito en que la entidad se limite a comercializar productos de inver-

sión o de seguros por cuenta de entidades sometidas a una supervisión distinta de la que corresponde al Banco de España.

b) El Comisionado para la Defensa del Inversor tendrá las competencias que establece este reglamento en relación con las quejas o reclamaciones y consultas que formulen los usuarios de los servicios de inversión prestados por las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión, y de los partícipes en fondos de inversión y los accionistas de sociedades de inversión que hayan delegado la gestión en una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva.

c) El Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones tendrá las competencias que establece este reglamento en relación con las quejas o reclamaciones y consultas que formulen los usuarios de servicios financieros de las entidades aseguradoras, salvo en los supuestos de contratos por grandes riesgos, y de las entidades gestoras de fondos de pensiones, sometidos a la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Asimismo le corresponde la protección de los usuarios de servicios financieros en relación con la actividad de los mediadores de seguros conforme a lo establecido en su legislación específica, así como en relación a las entidades de crédito en materia de comercialización de seguros o planes de pensiones o en su condición de depositarias de fondos de pensiones.

2. Cuando una queja, reclamación o consulta corresponda, por razón de su contenido, al ámbito de competencia de dos o más comisionados, el expediente se tramitará por aquel que hubiera conocido primero de la reclamación, y si esta circunstancia no se puede determinar, por el que se decida en turno de reparto por acuerdo entre ellos en consideración a la cooperación que, con la finalidad de armonizar y mejorar las prácticas que utilicen en el ejercicio de sus funciones, establezcan para la prestación de la asistencia que pudieran recabarse en el eficaz ejercicio de sus competencias. En estos casos, el comisionado al que corresponda tramitar el expediente solicitará informe a los otros comisionados sobre los asuntos que correspondan a sus ámbitos de competencias, integrando tales informes en el informe final que se dicte.

3. A los efectos previstos en este reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades a que se refiere el artículo 1 y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades a que se refiere el artículo 1 que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se consideran consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, y sobre los cauces legales para su ejercicio, así como las que conciernen a los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.

Artículo 2. Condiciones de nombramiento y ejercicio de sus funciones.

1. Los Comisionados para la defensa del cliente de los servicios financieros serán nombrados entre personas de reconocido prestigio en el ámbito económico o financiero con, al menos, 10 años de experiencia profesional.

2. Los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros serán nombrados por el Ministro de Economía. El mandato será por un período de cinco años, sin posible renovación para el mismo cargo.

El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios será nombrado oído el Gobernador del Banco de España. El Comisionado para la Defensa del Inversor será nombrado oído el Presidente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. El Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones será nombrado oído el Director General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En los nombramientos de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros será oído el Consejo de Consumidores y Usuarios.

3. Los Comisionados para la defensa del cliente de los servicios financieros actuarán con independencia respecto del cualquier otro órgano administrativo, incluidos los órganos u organismos a los que estén adscritos, así como en relación a las entidades a que se refieren sus funciones, y con autonomía en cuanto a los criterios y directrices que deben aplicar en el ejercicio de sus funciones, y pondrán en conocimiento inmediato del órgano u organismo de supervisión al que estén adscritos cualquier actuación que menoscabe su independencia o limite sus facultades de actuación.

Los Comisionados para la defensa del cliente de los servicios financieros se abstendrán de intervenir, sin perjuicio de ser recusados, siempre que se dé alguna de las circunstancias señaladas en la ley como motivo de abstención y recusación de autoridades y personal al servicio de las Administraciones públicas.

4. Los Comisionados para la defensa del cliente de los servicios financieros desempeñarán sus funciones evitando los conflictos de interés, y comunicando en todo caso su existencia, de no ser evitables, a las respectivas autoridades de supervisión a las que estén adscritos.

Los Comisionados para la defensa del cliente de los servicios financieros deberán guardar secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones, y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros ni a otros órganos administrativos, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente.

Igualmente, en aplicación de las obligaciones de sigilo y secreto que recaen sobre el personal que presta sus servicios en el órgano u organismo supervisor al que están adscritos, los Comisionados se abstendrán de cualquier comunicación, manifestación o comentario relativo a las quejas o reclamaciones y consultas recibidas, con las únicas excepciones que derivan de la publicación de la memoria anual o de la estricta aplicación del procedimiento previsto en este reglamento. Asimismo guardarán el debido secreto, incluso después de cesar en su mandato, cuando los datos e informaciones tengan el carácter de confidenciales o reservados.

En materia de secreto y confidencialidad, serán de aplicación a los Comisionados los códigos de conducta aplicables al personal que preste sus servicios en el órgano u organismo supervisor al que estén adscritos.

5. Los Comisionados para la defensa del cliente de los servicios financieros no generarán derecho alguno en el órgano u organismo al que estén adscritos, sin perjuicio del derecho a percibir por el desempeño de sus funciones la correspondiente compensación econó-

mica, que será determinada de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable sobre indemnizaciones por razón del servicio. Su nombramiento será compatible con el ejercicio de la actividad que vinieran realizando al tiempo de ser nombrados, sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo. No obstante lo anterior, el desempeño del cargo no podrá simultanearse con la condición de funcionario público en situación de servicio activo ni personal al servicio de las Administraciones públicas, ni podrá ejercerse por quienes presten sus servicios u ostenten cargos en las entidades a las que se refieren sus funciones ni en asociaciones de consumidores.

Artículo 3. *Adscripción y deber de cooperación.*

1. Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, para la Defensa del Inversor y para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones están adscritos orgánicamente al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente.

2. El Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones estará adscrito directamente al Director General de Seguros y Fondos de Pensiones. Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y del Inversor tendrán la adscripción que determine el órgano competente de conformidad con la normativa interna de los respectivos organismos de supervisión a los que quedan adscritos.

3. Sin perjuicio de su adscripción, los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, para la Defensa del Inversor y para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones cooperarán estrechamente con la finalidad de armonizar y mejorar, en consideración a su experiencia mutua, los criterios y prácticas que utilicen en el ejercicio de sus funciones, a cuyo efecto se prestarán la asistencia que pudieran recabar para el eficaz ejercicio de sus competencias.

CAPÍTULO II

Ámbito de actuación

Artículo 4. *Competencias y funciones.*

1. Corresponde a los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros:

a) Atender, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, las quejas o reclamaciones de los usuarios de servicios financieros a que se refiere el artículo 1, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, ya de las buenas prácticas y usos financieros.

b) Contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia.

c) Recabar toda clase de información de los órganos y entidades supervisoras del ámbito de su competencia, relacionada con los expedientes que tramite, a cuyo efecto podrá solicitar justificadamente la colaboración de la autoridad de supervisión a la que esté adscrito en los términos previstos en el artículo 11.2 y, en todo caso, con sujeción a las limitaciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

d) Asesorar, ante las consultas que formulen, a los usuarios de servicios financieros sobre sus derechos en materia de transparencia y protección a la clientela y los cauces legales para su ejercicio.

e) Elaborar una memoria anual con el contenido que establece el artículo 18.

f) Remitir a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebramiento de normas de transparencia y protección de la clientela con arreglo a lo establecido en el artículo 24.a) de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas para la reforma del sistema financiero.

g) Proponer a la respectiva autoridad supervisora o reguladora aquellas modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor salvaguarda de los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela.

h) Informar, cuando así se solicite por el órgano u organismo de supervisión al que estén adscritos, con carácter previo a su adopción, las normas reglamentarias que se tramiten en materia de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, en sus respectivos ámbitos de actuación.

i) Servir de órgano de relación y comunicación con instituciones y órganos, nacionales y extranjeros, que cumplan finalidades o tengan competencias semejantes a las establecidas en este reglamento, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3 de este artículo y de la colaboración que en su caso se pueda establecer con las entidades financieras para la difusión de actividades informativas relacionadas con las funciones de los comisionados.

j) Promover actuaciones que tengan por objeto facilitar el conocimiento por los usuarios de servicios financieros de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros.

k) Informar, cuando así se solicite por el órgano u organismo de supervisión al que estén adscritos, la adecuación de los reglamentos de funcionamiento de los departamentos o servicios de atención al cliente y del defensor del cliente al régimen jurídico establecido por el Ministerio de Economía.

l) Realizar actividades divulgativas de los criterios que sirven de base a la resolución de los expedientes que se tramiten en el ámbito de su competencia.

2. Los servicios de reclamaciones o unidades administrativas equivalentes adscritos al respectivo Comisionado para la defensa del cliente de servicios financieros, en su función de soporte administrativo y técnico, tendrá a su cargo la tramitación de las quejas o reclamaciones y consultas, y les corresponde recibir los escritos, reclamar las actuaciones relacionadas con éstos, instruir los expedientes, cumplimentar y dar traslado de las actuaciones, cursar todas las comunicaciones y, en general, los actos de trámite en los expedientes, así como redactar, en su caso, las propuestas de informe de conclusión de los expedientes.

3. Los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros podrán colaborar para la difusión de sus actividades informativas con las autoridades competentes en materia de consumo en las cuestiones que afecten al ámbito competencial de las anteriores, así como, a los mismos efectos, con órganos e instituciones representativas de consumidores y usuarios.

Artículo 5. *Caracteres y extensión.*

1. Los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros son órganos carentes de funciones ejecutivas y ejecutorias. Sus actuaciones o los informes que emitan no tendrán la consideración de actos administrativos, por lo que no serán susceptibles de recurso alguno.

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

No podrán conocer de consultas, quejas o reclamaciones cuando tengan conocimiento de que el asunto a que se refieran se encuentre o haya sido sometido a cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.

2. Las actuaciones a que den lugar las quejas o reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros no podrán ser objeto de recurso, con independencia de los que pudieran proceder en los procedimientos gubernativos, arbitrales o judiciales con los que estuvieran relacionadas dichas quejas o reclamaciones o que pudieran resultar de ellas, asegurando en todo caso el pleno respeto a la potestad del órgano administrativo, de arbitraje o jurisdiccional. Por ello, las quejas o reclamaciones que se formulen no podrán tampoco afectar a los posibles procedimientos gubernativos, arbitrales o jurisdiccionales en curso.

3. No es competencia de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros decidir ni pronunciarse sobre los daños y perjuicios que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios de los servicios financieros la actuación, incluso sancionable, de las entidades sometidas a supervisión, ni facilitar valoración económica alguna.

4. En ningún caso, el informe que ponga término a las quejas o reclamaciones tendrá carácter vinculante para el reclamante ni para la entidad a que se refiera, sin perjuicio de remitir a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento de las normas de transparencia y protección de la clientela con arreglo a lo establecido en el artículo 24.a) de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas para la reforma del sistema financiero.

5. Tampoco en la evacuación de la consulta podrá pronunciarse sobre peticiones de interpretación de la norma aplicable en relación a un supuesto concreto. Las consultas a que se refiere este reglamento serán compatibles con las que los interesados deseen formular directamente a las autoridades supervisoras en materias propias de su competencia con arreglo a las normas de procedimiento generales.

Artículo 6. *Del derecho a formular quejas o reclamaciones y consultas por los usuarios de servicios financieros.*

1. Podrán presentar las quejas o reclamaciones y consultas a que se refiere el artículo 24 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, personalmente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de servicio financieros, y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, o se trate de una consulta sobre sus derechos en materia de transparencia y protección de la clientela y cauces legales existentes para su ejercicio.

2. Están legitimados para presentar quejas o reclamaciones y formular consultas en su condición de usuarios de servicios financieros quienes lo sean de los enumerados en el artículo 1, así como los inversores institucionales cuando actúen en defensa de los intereses

particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

3. Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que afecten a un determinado cliente y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que éstos resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

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

También estarán legitimadas para formular consultas las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario a que se refiere el artículo 14 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

4. A efectos de lo dispuesto en el apartado 1, tienen la consideración de buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades a que se refiere el artículo 1, y que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

CAPÍTULO III

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) El motivo de la queja o reclamación que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas o usos financieros, haciendo constar expresamente que aquélla no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrá alegarse motivo distinto del aducido en la reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente, salvo que se refiera a hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.

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

e) Lugar, fecha y firma.

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

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

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

6. La interposición de las quejas o reclamaciones formuladas al amparo de este reglamento no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos ni suspenderá o interrumpirá los plazos establecidos para el ejercicio de acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora, puedan ejercitar quienes figuren en ellos como interesados.

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

1. Para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la defensa del cliente de servicios financieros correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departa-

tamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente.

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

3. Recibidas las quejas o reclamaciones por los servicios de reclamaciones o unidades equivalentes adscritas al Comisionado para la defensa del cliente de servicios financieros al que corresponda su conocimiento por razón de la materia, verificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores, y si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con ésta; en caso contrario, se requerirá al reclamante para completar la información en el plazo de 10 días hábiles, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se le tendrá por desistido de su reclamación.

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

Artículo 9. Acumulación de expedientes.

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

a) Cuando se trate de quejas o reclamaciones presentadas por distintas personas, y se refieran a la misma entidad, que coincidan con lo sustancial en los hechos o problemas puestos de manifiesto y solicitudes formuladas, o que sean coincidentes en su contenido.

b) Cuando se trate de quejas o reclamaciones formuladas por una misma persona referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.

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

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

1. Sólo se inadmitirán las quejas o reclamaciones:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de las quejas o reclamaciones o no se acredite que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente su petición, salvo que tenga por objeto la demora o el incumplimiento de la decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente que sea favorable al cliente.

b) Cuando se pretenda tramitar como quejas o reclamaciones reguladas en este procedimiento recursos o

acciones distintas cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o aquéllos se encuentren pendientes de litigio ante estos órganos.

c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de las quejas o reclamaciones no se refieran a operaciones concretas o sean distintos de los aducidos ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.

d) Cuando se articulen como quejas o reclamaciones, las consultas sobre derechos en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio, sin perjuicio de que se acuerde su tramitación como tal consulta, de lo que se informará al interesado.

e) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas sustancialmente iguales respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto.

f) Cuando se presenten ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones reclamaciones en relación con seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de usuario de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones.

g) Cuando haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la queja o reclamación de que se trate.

2. Cuando no sean admisibles a trámite las quejas o reclamaciones, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado en informe motivado, dándole un plazo de 10 días hábiles para alegar en su caso. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

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

Artículo 11. *Tramitación de las quejas y reclamaciones.*

1. Una vez se proceda a la apertura de expediente por cada una de las quejas o reclamaciones o se acuerde la acumulación de expedientes, en el plazo de 10 días hábiles, se informará al interesado de que su tramitación se entiende sin perjuicio de las acciones que le asisten para hacer valer sus derechos y de los plazos y cauces para su ejercicio, así como que no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos ni suspenderá o interrumpirá los plazos establecidos para el ejercicio de acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora, puedan ejercitar quienes figuren en él como interesados, y que su terminación en el informe final del Comisionado no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo, sin que pueda entablarse recurso alguno contra éste.

Dentro de dicho plazo, igualmente, se remitirá a la entidad contra la que se dirija una copia de las quejas o reclamaciones y de los documentos aportados, para que en el plazo de 15 días hábiles presente las alegaciones y documentación que tenga por conveniente, sin perjuicio de que se pueda recabar directamente de las entidades reclamadas la información precisa para

un adecuado conocimiento de la queja o reclamación presentada. Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en el plazo de 15 días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos a los efectos de continuar la tramitación del expediente.

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

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

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

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

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

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

1. El expediente deberá concluir con un informe en el plazo máximo de cuatro meses, desde la fecha de presentación de las quejas o reclamaciones en los servicios de reclamaciones o unidades equivalentes adscritas al comisionado al que corresponda atenderlas. Si ello no fuese posible, deberán hacerse constar expresamente en el informe final las causas que lo han impedido.

2. La falta de emisión del informe en dicho plazo no implicará la aceptación del motivo de las quejas o reclamaciones. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido informe final, se comunicará al interesado esta circunstancia, sin perjuicio de la obligación de concluir el expediente dirigiéndose en todo caso por escrito al reclamante expresando su criterio mediante el informe correspondiente.

3. El expediente concluirá con un informe, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. En todo caso, el informe final deberá pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las quejas o reclamaciones.

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

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

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

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

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

Artículo 13. *Actuaciones complementarias.*

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

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

Una vez recibida esta comunicación o transcurrido dicho plazo, se procederá al archivo de las quejas o reclamaciones, comunicándose dicho archivo al órgano u organismo de supervisión a que esté adscrito y quedando el expediente como antecedente a los efectos que en derecho procedan. El archivo decretado se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otro orden en que haya podido incurrir la entidad.

Si la rectificación se produjese en cualquier momento anterior del expediente y fuera a satisfacción del reclamante, deberá también justificarse documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 15.

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

2. Si de las actuaciones practicadas así se dedujese, se remitirán a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela con arreglo a lo establecido en el artículo 24.a) de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

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

Artículo 14. *Desistimiento.*

Los interesados podrán desistir de las quejas o reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará

lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que el comisionado competente acuerde su prosecución por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

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

Artículo 15. *Conductas sancionables.*

Si la tramitación de los expedientes de quejas o reclamaciones revela datos que puedan constituir indicios de conductas sancionables, en particular, cuando se dedujese el quebrantamiento de normas de transparencia o protección a la clientela o se detecten indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, el Comisionado para la defensa del cliente de servicios financieros pondrá los hechos en conocimiento del organismo de supervisión al que esté adscrito a los efectos oportunos.

CAPÍTULO IV

Régimen de la función de asesoramiento

Artículo 16. *De las consultas.*

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

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

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

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

3. En las consultas se hará constar:

- a) Nombre y apellidos o razón social y número de identificación de la persona o entidad a que se refiera la cuestión planteada, así como el domicilio a efectos de notificaciones.
- b) Los antecedentes y las circunstancias concurrentes.
- c) Las dudas que le suscite la normativa aplicable.
- d) Los demás datos y elementos que puedan contribuir a la formación de opinión por parte del comisionado competente.

4. En ningún caso las consultas pueden referirse a una concreta operación con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna queja o reclamación. Tampoco podrán referirse a las condiciones materiales de las operaciones siempre que se ajusten a las normas de transparencia y protección de la clientela.

5. Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en el apartado 3, se requerirá al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, subsane la falta o acompañe los datos, elementos y documentos precisos, con

indicación de que, si así no lo hiciera, su escrito será archivado sin más trámites.

6. El Comisionado para la defensa del cliente de servicios financieros competente archivará sin más el expediente, con notificación al interesado, las consultas que no cumplan los requisitos establecidos en el apartado 3 y no sean subsanadas previo requerimiento al efecto, así como aquellas que no sean admisibles de conformidad con lo establecido en el apartado 4.

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

8. Recibida la consulta, el comisionado al que corresponda asesorar podrá, para evacuar la contestación correspondiente, solicitar de los centros directivos del organismo al que esté adscrito los informes que estime pertinentes para la formación del criterio aplicable al caso planteado.

Artículo 17. *Contestación.*

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

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

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

CAPÍTULO V

Memoria anual

Artículo 18. *Contenido de la memoria anual.*

1. Los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros darán cuenta de la gestión realizada en una memoria anual que será publicada y remitida con carácter previo al órgano u organismo de supervisión al que estén adscritos, para su conocimiento. En todo caso, el contenido de la memoria anual será el siguiente:

a) Resumen estadístico de los expedientes tramitados y de las consultas atendidas con información del número, origen de la incidencia, naturaleza de la entidad afectada, tipo de decisión, tipo de reclamación y cuantía de éstas.

b) Expedientes que hayan terminado con informe favorable o desfavorable para el reclamante, así como número de las reclamaciones desistidas y resumen de las reclamaciones inadmitidas.

c) Entidades afectadas por los informes, con concreción de la entidad y de los expedientes que le afecten.

d) Número y resumen de los supuestos de hecho y de derecho contenidos en los expedientes comunicados al órgano u organismo de supervisión correspondiente.

e) Número de consultas realizadas con indicación de aquellas que puedan ser de interés general.

f) Resumen de los criterios generales contenidos en la resolución de las consultas o reclamaciones aplicados cuando sean de interés general.

g) Seguimiento de las correcciones efectuadas por las entidades en aquellos casos en que el informe de terminación del expediente haya sido favorable al reclamante.

h) Propuestas de medidas de mejora de la normativa y procedimientos previstos para la protección de los usuarios de servicios financieros.

2. Los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros remitirán copia de la memoria anual al Instituto Nacional del Consumo.