



**Gabeiras
& Asociados**

Paseo Pintor Rosales, 82 bajo ida
28008 Madrid
Tel +34 915 215 160
Fax +34 915 215 543
info@gabeirasyasociados.com
www.gabeirasyasociados.com

**OBSERVACIONES AL PROYECTO DE GUÍA SUPERVISORA DEL BANCO DE
ESPAÑA SOBRE LOS CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE
LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS ENTIDADES
SUPERVISADAS**

Procedimiento de consulta del Banco de España



Gabeiras & Asociados, con e-mail de contacto compliancefinanciero@gabeirasyasociados.com, en nombre y representación propios agradece la oportunidad de plantear comentarios al *Proyecto de guía supervisora sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas* (en adelante, la Guía), en este procedimiento de consulta.

CONSIDERACIONES GENERALES

Cabe reconocer la presente Guía como una apuesta definitiva del supervisor por el refuerzo de los sistemas de control y prevención a través de la figura del servicio de atención al cliente (SAC), algo que, de alguna manera, venía ya apuntando en sus memorias anuales. El momento parece propicio, a partir de una disminución en el volumen de reclamaciones tras la resolución en sede judicial y por la vía legal de algunos de los grandes asuntos que, en los últimos años, han venido saturando los buzones de reclamaciones de estos servicios.

Su identificación como “mecanismo de alerta temprana” resulta más que acertada, si bien este servicio, hasta el momento y por regla general, se ha desarrollado desde un enfoque reactivo. A ello se suma que, bien por desconocimiento o falta de comprensión interna del potencial preventivo de estos servicios o bien por un interés expreso en un funcionamiento poco eficaz y eficiente a los efectos de protección de los derechos del cliente bancario, la realidad de muchas entidades es una falta de dotación de recursos y atención a estos servicios. Y ello a pesar de que la propia orden que los regula (Orden ECO/734/2014) les atribuye esa función de control y refiere a su “autoridad” interna. Además, como ya se ha apuntado, ese Banco de España también viene apuntando recomendaciones útiles que ponen en valor la información de entrada y utilidad de estos SAC más allá de la resolución de reclamaciones.



De este modo, se considera muy positiva la iniciativa de incorporar estas consideraciones en la presente guía supervisora, confiando en que la misma redunde en un mejor cumplimiento de la norma y en una mejora del servicio hacia los clientes de servicios financieros.

Sin embargo, cabe señalar que una de las principales consideraciones en las que incide la presente guía es la importancia de los SAC como fuente de información, control y cumplimiento interno y esta se recoge, desde su regulación, en la Orden ECO/734/2014 (la Orden). Por lo tanto, el hecho de que el supervisor venga reiterando entre sus recomendaciones e incorpore ahora en esta guía supervisora la necesidad de dotar a los SAC de los recursos suficientes, ubicación en la entidad correcta, etc., no deja de resultar preocupante.

Finalmente, como consideración general, se considera oportuno que, de algún modo, la Guía distinga lo que pueden considerarse mejores prácticas de lo que resulta, en esencia y en su mayoría, el contenido de la misma, que es la concreción material del espíritu de la norma que regula el funcionamiento de estos servicios. En este sentido y en todo caso asumiendo las limitaciones del instrumento, el contenido de la Guía siempre y cuando se circunscriba a las obligaciones establecidas por la Orden, no pueden entenderse como una superación de esta, sino como la concreción de aquellas por quien es responsable de velar por su cumplimiento.

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

Trasladamos a continuación algunas consideraciones específicas con respecto a las previsiones incorporadas a la Guía:

- Con respecto a las políticas de conflictos de interés (apartado 4.4):



1. Si bien se comprende que el alcance de la guía es limitado en este sentido en cuanto al establecimiento de obligaciones alejadas de la norma, la referencia al protocolo de sustitución en caso de conflictos de interés se incluye como “conveniente” cuando, sobre todo en determinados supuestos (SAC unipersonales) debería ser imprescindible. La Guía incorpora referencias más rotundas en otros apartados y se considera oportuno que el supervisor reconsidere la presente, insistiendo, como se ha señalado, en el caso de departamentos del SAC unipersonales, donde no contemplar la posibilidad de alternativas de resolución de un potencial conflicto de interés podría resultar en malas prácticas por parte de la entidad y, en todo caso, en la desprotección o tratamiento sin garantías suficientes para el reclamante.
 2. Parece necesario, en consideración del principio de proporcionalidad, que se contemple la situación excepcional de que el SAC pueda ocupar otras funciones dentro de la entidad; sin embargo, no parece posible que una de ellas sea la función de auditoría interna en ningún caso. En primer lugar, porque se entenderá que, de darse la situación, nos encontramos ante una entidad pequeña algo que sin embargo no afecta directamente a la carga de trabajo de estas dos unidades. En segundo lugar, porque precisamente las garantías de autonomía y suficiencia de recursos del SAC deben ser objeto de valoración en la auditoría interna, por lo que no parece oportuno que la misma persona sea “juez y parte” de este diagnóstico.
- En relación a los planes de acción (apartado 4.6 de la Guía):
1. Los ejemplos de objetivos que la Guía incorpora como posible contenido de los planes de acción, son principalmente cuantitativos, lo que puede dar lugar a error con respecto al objetivo que se busca, es decir, al buen funcionamiento del servicio tanto para el cliente



que reclama como para la mejora de las prácticas de la propia entidad. En concreto, llamamos la atención sobre la referencia al volumen de reclamaciones: este indicador podría, en el mejor de los casos, ser un objetivo de la entidad a efectos de su nivel de cumplimiento y prestación de servicios pero, de manera directa, el volumen de entrada de reclamaciones no puede depender de la actuación del SAC. Sin entrar en potenciales riesgos de malas prácticas dolosas en la contabilización de entrada de reclamaciones, lo cierto es que no resulta justo hacer depender los objetivos del SAC de una variable determinada por factores que nada tienen que ver con su buen y eficaz funcionamiento. No cabe duda de que, como es precisamente objetivo del supervisor, la mejora de la posición interna del SAC y su consideración en planes de actuación de negocio, productos, etc., por cuanto puede alertar de riesgos relacionados, su buen funcionamiento de manera indirecta supondría una mejora en ese sentido (reducción de reclamaciones), pero aún con todo, no puede acreditarse que esa mejora de las prácticas que supusiera una reducción de las reclamaciones, sea directamente atribuible a su intervención.

2. Por otro lado, parecería oportuno que se hiciera referencia a la mejora de la formación del departamento del SAC en los planes de acción. Como ya se apunta en el punto 7 de la Guía y reconoce la propia Orden que los regula, resulta fundamental que los SAC en el ejercicio correcto de su posición como segunda línea de defensa conozcan y se mantengan actualizados en materia normativa por lo que su desempeño será mejor y más eficaz cuanto mayor, más completa y actualizada sea su formación en lo que respecta a productos, transparencia y prácticas bancarias, etc.

3.

Madrid, a 29 de enero de 2021