



Sleg4867
08.09.2011

PROYECTO DE ORDEN EHA/.../2011 SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES 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.

(Audiencia Pública hasta el 26 de septiembre de 2011)

(...)

En su virtud, oído/de acuerdo con el Consejo de Estado,

DISPONGO:

Artículo 1. Objeto.

1. Esta orden ministerial tiene por objeto establecer el procedimiento aplicable a la presentación de consultas, quejas y reclamaciones 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, conforme a lo previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Artículo 2. Consultas, quejas y reclamaciones.

1. A los efectos previstos en esta orden, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades reclamadas. Seguirán en su tramitación el procedimiento previsto para las reclamaciones.

2. 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 reclamadas 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.

3. Tendrán la consideración de 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 conciernan 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 3. Del derecho a formular quejas o reclamaciones y consultas por los usuarios de servicios financieros

1. Podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas, 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 apartado anterior, 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.

Artículo 4. Presentación de las reclamaciones.



1. Cualquier reclamación podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido. En caso de que el servicio de reclamaciones que recibe la reclamación no resulte competente para su tramitación, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente.

2. Cuando una queja, reclamación o consulta corresponda, por razón de su contenido, al ámbito de competencia de dos o más servicios de reclamaciones, 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 servicio de reclamaciones al que corresponda tramitar el expediente solicitará informe a los otros servicios de reclamaciones sobre los asuntos que correspondan a sus ámbitos de competencias, integrando tales informes en el informe final que se dicte.

3. La presentación de reclamaciones se podrá efectuar por los siguientes medios:

a) En soporte papel.

b) Por medios electrónicos, a través de los registros electrónicos habilitados a tal efecto en el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

4. La presentación de reclamaciones se podrá efectuar en base al formulario que a tal efecto desarrollarán los servicios de reclamaciones y que contendrá, como mínimo, la información establecida en el artículo 5.

Las entidades pondrán a disposición de los usuarios de servicios financieros dicho formulario, tanto a solicitud de los mismos como de oficio, en el momento de resolver la reclamación que éstos hubieran planteado ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente.

Artículo 5. *Contenido de la reclamación.*

1. Las reclamaciones deberán contener:

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 reclamación.

c) El motivo de la reclamación que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven 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.

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

3. Las reclamaciones que se presenten por medios electrónicos en los registros electrónicos a que se refiere el artículo 4, deberán cumplir los requisitos establecidos en la normativa vigente relativa al acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

4. De todas las reclamaciones presentadas, sea cual fuere la forma y lugar de presentación, se dejará constancia formal en el correspondiente servicio de reclamaciones que las reciba, con independencia de los servicios a los que la reclamación se refiera.

5. La interposición de las reclamaciones formuladas al amparo de esta orden no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos. No obstante, se suspenderán o interrumpirán 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 6. 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 reclamaciones ante el servicio de reclamaciones correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente.
2. Denegada la admisión de las 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 reclamación indistintamente ante cualquiera de los servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, en los términos establecidos en el artículo anterior.
3. Recibidas las reclamaciones por el servicio de reclamaciones 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 esta; 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 reclamaciones ante el servicio de reclamaciones 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 7. *Acumulación de expedientes.*

1. Podrá acordarse la acumulación de expedientes, para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:
 - a) Cuando se trate de 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 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 reclamaciones en el resumen estadístico que ha de contener la memoria anual.

Artículo 8. *Reclamaciones colectivas.*



1. Podrá presentarse una única reclamación conjunta por parte de distintos reclamantes cuando éstos se vean afectados por conductas similares de la misma entidad.
2. La presentación de reclamaciones colectivas se realizará a través de un único representante.
3. La reclamación colectiva deberá contener todos los elementos establecidos en el artículo 5.
4. Los servicios de reclamaciones deberán pronunciarse sobre las reclamaciones colectivas en un único expediente.

Artículo 9. Supuestos y procedimiento de inadmisión de reclamaciones.

1. Serán causas de inadmisión por falta de competencia por parte de los Servicios de Reclamaciones:

a) Cuando se pretenda tramitar como 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.

b) Cuando en la reclamación se plantean controversias sobre determinados hechos cuya prueba únicamente puede ser realizada en vía judicial.

c) Cuando se plantean controversias 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, o sobre cualquier valoración económica.

d) Cuando la reclamación se fundamenta en una controversia cuya resolución requiere necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.

2. Tampoco se admitirán las reclamaciones:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de las 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de las 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.

c) Cuando se articulen como 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.

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

e) Cuando se presenten ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 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.

f) 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 reclamación de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación.

3. Cuando no sean admisibles a trámite las reclamaciones, por alguna de las causas indicadas en este artículo, 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.

4. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de 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 10. *Tramitación de las reclamaciones.*

1. Una vez se proceda a la apertura de expediente por cada una de las 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 y que su terminación en el informe final del servicio de reclamaciones no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible.

Dentro de dicho plazo, igualmente, se remitirá a la entidad contra la que se dirija una copia de las reclamaciones y de los documentos aportados, para que en el plazo de 15 días hábiles presente al servicio de reclamaciones y traslade al reclamante 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 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.

El reclamante podrá pronunciarse sobre las alegaciones de la entidad en el plazo de 15 días hábiles.

2. Podrá recabarse en su caso la información necesaria para atender debidamente las 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.
4. En el caso en el que se plantee en la reclamación controversia entre las alegaciones formuladas por el reclamante y la entidad corresponderá a esta última fundamentar sus alegaciones de acuerdo con la información de que disponga.
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.
6. Los Servicios de Reclamaciones podrán entrar a conocer, de oficio, sobre conductas que hubieran resultado acreditadas en el procedimiento aunque no hubieran sido el objeto de la reclamación, previa petición de alegaciones a la entidad

Artículo 11. *Terminación de los expedientes de reclamaciones.*



1. El expediente deberá concluir con un informe en el plazo máximo de cuatro meses, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación en el servicio de reclamaciones competente. 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 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 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 de emisión.
5. En el informe final no existe obligación de aplicar criterios manifestados en informes evacuados con anterioridad en resolución de reclamaciones por motivos similares, si bien deberá motivar el cambio de criterio.
6. El informe final del servicio de reclamaciones tendrá carácter informativo, no tendrá la consideración de acto administrativo y el interesado no podrá interponer recurso alguno contra él.
7. Los servicios de reclamaciones deberán conservar toda la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo mínimo de 6 años.

Artículo 12. *Tramitación de las quejas.*

1. Salvo lo previsto en este artículo, la tramitación de las quejas estará sujeta, a lo establecido en los artículos 10 y 11.
2. El plazo establecido en el primer párrafo del artículo 10.1 será de 5 días hábiles y los previstos en el segundo, tercer y cuarto párrafo de ese mismo artículo serán de 10 días hábiles.
3. A los efectos de este artículo, el expediente deberá concluir con un informe en el plazo máximo de tres meses, desde la fecha de presentación de las quejas.
4. El informe al que hace referencia el artículo 11.4 será notificado a los interesados y a la entidad en el plazo de 5 días hábiles a contar desde su fecha de emisión.



Artículo 13. *Actuaciones complementarias.*

1. Formulado el correspondiente informe, y si éste fuera desfavorable a la entidad reclamada, ésta estará obligada a informar al servicio de reclamaciones competente si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.

La entidad deberá en todo caso manifestar expresamente, en el mismo plazo de un mes, 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 reclamaciones. 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 16.

Además, en caso de allanamiento, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el servicio de reclamaciones 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.

3. El servicio de reclamaciones, podrá informar departamento u organismo competente en la materia con la periodicidad que éste le requiera sobre la relación de las 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.

Artículo 14. *Desistimiento.*

Los interesados podrán desistir de las 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 servicio de reclamaciones 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 servicio de reclamaciones podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

Artículo 15. *Consultas.*

1. Cualquier consulta podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, del Banco de España, de la Comisión Nacional de Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o en sus delegaciones.

En estos casos, una vez presentada será remitida al servicio de reclamaciones 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 electrónicos, a través de los registros electrónicos habilitados a tal efecto en el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

3. Si se presentan por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.

4. 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 servicio de reclamaciones competente.
- e) El lugar, fecha y firma de las partes.

5. En ningún caso las consultas pueden referirse a una concreta operación con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna 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.

6. 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.

7. El servicio de reclamaciones competente archivará sin más el expediente, con notificación al interesado, de 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 5.

8. 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 servicio de reclamaciones.

Artículo 16. *Contestación de las consultas*

1. El servicio de reclamaciones 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.

Artículo 17. *Conductas sancionables.*

Si la tramitación de los expedientes de 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 servicio de reclamaciones pondrá los hechos en conocimiento del departamento u organismo competente en la materia a los efectos oportunos.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente orden ministerial.

Disposición final primera. *Facultades de desarrollo.*



Se habilita al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para dictar las normas precisas, en el ámbito de sus competencias, para el desarrollo y ejecución de esta orden.

Disposición final segunda. *Título competencial.*

Esta orden ministerial se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6^a, 11.^a y 13.^a de la Constitución Española.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.