

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DE CRÉDITO

Guillermo Barral Varela

Abogado

Profesor del Departamento de Gestión Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de ICADE

Experto en Negociación y Mediación

Resumen: Tras algunos años de experiencia, se hace necesario reflexionar sobre aspectos importantes relativos a los Servicios de Atención al Cliente de las entidades de crédito.

Palabras clave: Servicio de Atención al Cliente, entidades de crédito, cliente, usuario financiero, Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, consumidor, reclamación, queja.

Title: Customer Service in credit institutions

Abstract: After years of experience, it has become necessary to think about Customer Service in credit institutions, both from a legal and a strategic standpoint.

Keywords: Customer Service, credit institutions, customer, financial user, Customer Service Regulation, consumer, claim, complaint.

Hace ya unos cuantos años, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, estableció la obligatoriedad para las entidades de crédito, entre otras, de contar con un Servicio de Atención al Cliente con la finalidad de atender las quejas y reclamaciones de los usuarios. Dado que mucho camino se ha andado desde entonces, no está de más que dediquemos las siguientes líneas a comentar aspectos importantes, llamativos o contradictorios de esta singular "institución" con el ánimo de lograr que todos conozcamos algo más sobre la

misma. Ahora bien, este artículo tratará de abordar dos enfoques diferentes pero con evidente interacción:

- Por una parte y como no podía ser menos, el jurídico, puesto que existen diversas disposiciones normativas que regulan la actividad de los Servicios de Atención al Cliente (conocidos como "SAC") de las entidades de crédito.
- Por otra, el organizativo y estratégico, ya que no debemos olvidar que los SAC se integran dentro de una estructura organizacional concreta y contribuyen en ésta a un objetivo específico. En este sentido, la peor o mejor visión estratégica del Consejo de Administración de la empresa en que se integren puede condicionar su funcionamiento y su utilidad.

Comencemos, pues, desde el principio: Como señalábamos anteriormente, la Ley 44/2002 estableció en su artículo 29, bajo la rúbrica "Departamento de Atención al Cliente y Defensor del cliente", la obligatoriedad para las entidades de crédito, además de para las aseguradoras y las empresas de servicios de inversión, de contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de resolver quejas y reclamaciones. Puesta la semilla, a regarla tocaba y la mencionada Ley 44/2002, consciente de ello, contempló ya en su artículo 31 la correspondiente habilitación para un desarrollo reglamentario, desarrollo que tomó cuerpo en la conocida Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Partiendo de estos mimbres...

1. ¿Quién puede acudir a un SAC?

El artículo 2.2 de la Orden ECO/734/2004¹ relativo a su ámbito de aplicación, recoge bajo su paraguas las quejas y reclamaciones que puedan presentar las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de servicios financieros de una entidad de crédito.²

Aunque en la práctica lo anterior no ha sido objeto de grandes conflictos, han de hacerse dos reflexiones en torno a este aspecto:

La primera consiste en preguntarse si es el SAC un instrumento de defensa exclusivamente al servicio de los consumidores o hay más sujetos que puedan beneficiarse de este sistema de resolución de conflictos. Para contestar, permítanme que opte como buen gallego que soy por un lacónico "depende": La normativa española no dispone de un único concepto armonizado de consumidor/"usuario", lo que sin duda sería deseable, sino que en función de la disposición estudiada nos encontramos con sorpresas: a estos efectos simplemente recogemos algunas disposiciones que tratan el concepto de consumidor y no todas ellas con idéntico alcance.

¹ En adelante, también podrá hacerse referencia a la misma en este artículo como a la Orden.

² Recordemos que nuestro análisis se limita a los SAC en las entidades de crédito y no en otras.

- El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).
- La Ley de Crédito al Consumo (Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo).
- La Ley de Servicios de Pago (Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago).
- La Orden de Transparencia (Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios).
- La Circular 5/2012 (Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos).

En todo caso y a pesar de la falta de unidad en el concepto de consumidor, de lo que no cabe duda es que la Orden deja claro que no son sólo las personas físicas las que pueden acudir al Servicio de Atención al Cliente, sino que las jurídicas pueden hacerlo también; lógicamente, la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula 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 sigue esta misma línea puesto que ante los servicios de reclamación de los Supervisores debe poder reclamar quien antes lo haya podido hacer ante los SAC de las entidades de crédito.

¿Podrán reclamar las comunidades de bienes o las comunidades hereditarias o las UTES, a pesar de no ser estrictamente personas jurídicas? Ninguna duda nos cabe al respecto: La vocación de la norma es la de facilitar al usuario de servicios financieros de una entidad la posibilidad de acceder a una forma de resolución no judicial de sus quejas y reclamaciones, sin deberse a nuestro juicio interpretar de forma absolutamente literal la mención a las "personas jurídicas".

Téngase en cuenta que la no admisión de las reclamaciones de estas entidades sin personalidad jurídica por parte de un Banco o Caja sería un contrasentido, puesto que el que ha admitido la contratación con las mismas y por tanto su condición de usuarias de un servicio bancario por coherencia con sus propios actos debe facilitar a éstas el acceso al SAC.

¿Son merecedoras las personas jurídicas y asimiladas de la especial ventaja que ofrece poder presentar una reclamación ante el SAC en lugar de acudir a otra forma de resolución de conflictos?

La pregunta surge porque la especial protección que el Derecho se ha preocupado de conceder a los usuarios de servicios bancarios siempre se ha orientado, como no podía ser menos, al "particular", esto es, a la persona física que actúa al margen de su actividad profesional o empresarial o a la persona

jurídica o asimilada cuando su objeto es ajeno a la actividad empresarial. Buena muestra de ello son las recientes normativas a las que se ha hecho mención en este mismo artículo, tales como la Orden de Transparencia o la Circular 5/2012 del Banco de España.

La premisa (errónea o no, eso sería objeto de otro artículo) de la que se parte para proteger a estos "consumidores" es que en muchos casos los mismos no disponen ni de los conocimientos ni de los medios de los que puede valerse un empresario en su tráfico habitual, lo que acentúa por decirlo de algún modo su vulnerabilidad o cuando menos su desigualdad respecto a la otra parte contratante, la entidad de crédito.

Sin embargo, desde nuestro punto de vista sí son las personas jurídicas merecedoras de la posibilidad de acceder al SAC porque lo definitivo para solicitar la tutela de dicho servicio no son tanto los conocimientos financieros o los medios del reclamante, sino la facultad de éste de resolver su problema de una forma mucho más sencilla (más rápida y barata) que acudiendo a un procedimiento judicial o incluso arbitral.

En conclusión: Una cosa es que la normativa de protección al cliente y transparencia se oriente principalmente a informar al consumidor y otra que los medios de resolución de conflicto que se ofrezcan (el SAC es uno de ellos) no puedan ser aprovechados por empresas y empresarios, lo que parece deseable.

La segunda cuestión sí que quizás por sutil, plantea más problemas prácticos; veamos: La Orden habla de forma indistinta de usuario de servicios financieros y de cliente; a la primera expresión hace alusión como hemos dicho, por ejemplo, en su artículo 2.2 mientras que la palabra "cliente" se repite con frecuencia en otros preceptos, como el artículo 3 que prescribe la obligación de la entidad de resolver las quejas y reclamaciones que sus *clientes* les presenten.

Pero cliente y usuario no son conceptos equivalentes desde un punto de vista empresarial: El cliente está vinculado o ligado por un contrato con la empresa, por muy efímero que éste sea, mientras que el usuario no tiene porqué estarlo.

Fijémonos que no estamos rizando el rizo, sino tratando de ver quién puede reclamar; así, puede darse el caso de que no teniendo cuenta vista en una Entidad "X" yo acuda a la misma a pagar en efectivo una tasa o una multa; *¿podré reclamar si me indican que sólo se realiza esa operación en determinados días y horas de la semana distintos a aquél en el que me presento en la Oficina? ¿Y si tardan en atenderme y me voy sin hacer el ingreso?* Tengamos en cuenta que en casos como el descrito sólo podríamos hablar en puridad de usuario de servicios financieros de una entidad, pero no de cliente propiamente dicho.

En nuestro criterio no sería preciso ser cliente de la entidad para poder presentar una reclamación ante el SAC de la misma sino que el mero usuario, por el hecho de serlo, tendría derecho a la presentación de la correspondiente reclamación. Las principales razones que avalan esta interpretación son las siguientes:

- Con independencia del mayor o menor rigor terminológico de la Orden, ésta señala de forma expresa que las obligaciones recogidas en la misma estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas por las personas en su condición de usuarios de servicios financieros.
- La Ley 44/2012 por su parte, se expresa de igual modo en su artículo 29, Primero, hablando de forma literal de “usuarios de servicios financieros” y también la Orden ECC/2502/2012 en idéntico sentido.
- El hecho de que entre las distintas materias sobre las que puede versar una reclamación se encuentran las quejas, pudiéndose calificar como tales las desatenciones, demoras o cualquier actuación deficiente en el funcionamiento de la entidad, resultando obvio que éstas pueden recaer en clientes o en meros usuarios.

¿Podría alguna entidad “limitar” el acceso al SAC a quienes no sean o hubiesen sido clientes?

Desde un punto de vista jurídico y teórico (en el plano normativo), no. El ámbito de aplicación subjetivo de la Ley 44/2002 y la Orden no son potestativos, sino de obligatorio cumplimiento. Lo que sí podría ocurrir desde un punto de vista práctico es lo siguiente: tengamos en cuenta que la entidades de crédito deben disponer de un reglamento del SAC que debe ser verificado por el organismo que tenga legalmente establecidas las competencias de control e inspección de la entidad; dicha verificación, como se infiere del artículo 8.4 de la Orden, consiste básicamente en la comprobación por el supervisor de que el reglamento contiene la regulación necesaria y de que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Como los reglamentos de los SAC suelen indicar quién puede reclamar ante ellos, si en algún caso en alguno de los mencionados reglamentos se restringiese el acceso al servicio a los no clientes (meros usuarios) y se consiguiese la verificación “positiva” del supervisor..., se estaría ante una difícil situación.

El Reglamento del SAC del BBVA³ hila fino en este particular puesto que con acierto señala:

- En su artículo 1º, 2, que es competencia del SAC del Grupo y del Defensor del cliente el atender las reclamaciones de los “clientes o usuarios”.
- En el mismo precepto, que quedan fuera del reglamento las reclamaciones formuladas por quienes no acrediten haber recibido algún servicio o mantener o haber mantenido una relación contractual directa con cualquier entidad del Grupo BBVA

³ Reglamento para la defensa del cliente en España del Grupo BBVA extraído de Internet.

¿Podría a la vista del reglamento anterior reclamar ante el SAC quien careciendo de relación contractual alguna con dicho grupo acudiese a una de sus oficinas para abrir una cuenta y ante la demora en ser atendido, quisiese presentar una reclamación? La respuesta es que no. ¿Podría acudir al correspondiente servicio de reclamación del Banco de España si en el SAC del BBVA no admitiesen su queja a trámite? Sin duda, tendría dicha facultad.

2. ¿Por qué motivos se puede reclamar?

La Ley 44/2002 diferencia entre quejas y reclamaciones de los usuarios relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, empleando una terminología que por indiferente en la práctica, no habría sido preciso distinguir.

No obstante, ni la mencionada Ley ni la Orden ECO/734/2004 precisan el alcance de estos términos y es realmente otra Orden muy posterior, la ya citada Orden ECC/2502/2012, la que define los mismos en su art. 2.

¿Qué son *quejas*? Pues las presentadas por demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad financiera.

¿Y *reclamaciones*? Aquéllas que pongan de manifiesto, con la finalidad de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

¿Y a mí usuario para qué me sirve la distinción? En principio para nada: a mí que me solucionen el problema, sea queja o reclamación.

¿Y para qué me sirve a mí Entidad financiera? Pues tampoco para mucho puesto que aunque el cliente me plantee como SAC una determinada situación que escape a alguna de las dos definiciones, es decir, que no encaje plenamente en ninguna de las mismas, resolveré en todo caso.

¿Y las *consultas*? Bueno, ese es otro cantar; ni la Ley 44/2002 ni la Orden de desarrollo establecen obligación alguna del SAC de resolver consultas, sino exclusivamente reclamaciones y quejas. ¿De dónde nos sacamos esta palabra entonces? Pues de la más reciente y citada Orden ECC/2502/2012.

Ésta define por una parte las consultas, en su art. 2.3, como 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 o sobre los cauces legales de tales derechos; por otra, establece la obligación del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la CNMV o en su caso de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de resolver la misma con carácter informativo y no vinculante (art. 17).

Pero a lo nuestro... ¿tienen los SAC de las entidades de crédito obligación de resolver las consultas? Por imperativo legal, no; ¿pueden hacerlo? Si el reglamento de funcionamiento del SAC en cuestión lo contempla, claro que sí. ¿Es conveniente que lo hagan? Lo cierto es que esta asunción de funciones por parte del SAC puede tener ventajas e inconvenientes.

Como ejemplo de las primeras, simplemente citar:

- El usuario puede percibir que hay un determinado servicio en la entidad a través del cual puede canalizar todas las situaciones problemáticas, sin tener él mismo como usuario que distinguir si está ante una queja, reclamación, consulta u otra zarandaja. Esta "centralización" de las situaciones conflictivas ayuda además en muchos casos a que el cliente no sienta que le están dando capotazos, permítasenos la expresión. Imagínese su percepción si ante una consulta le dicen, "ah, esto no, coméntelo en la Oficina que no es cosa nuestra".
- La centralización contribuirá en todo caso a que exista un criterio uniforme en las consultas, sin que pueda éste variar en función de la oficina o sucursal ante la que se haya presentado.

¿Y cuáles son las desventajas, que "haberlas hailas"? Bueno, pues fundamentalmente dos, pero considerables:

- Una, que el SAC necesariamente tendría que discriminar qué consultas puede tratar y cuáles no? El volumen de consultas que los clientes presentan ante las entidades de crédito suele ser muy grande, de modo que el SAC sólo debería atender aquéllas que estrictamente se ajustasen a la definición del art. 2.3 de la Orden ECC citada y no otras.

Esta necesaria clasificación *ex ante* de la consulta, además de los posibles errores a la hora de clasificarla, ralentizaría su resolución.

- La otra, seamos realistas, que aún derivando al SAC las consultas que encajasen bajo la definición del art. 2.3 de la Orden, éstas probablemente serían numerosas y quizás entorpeciesen el prioritario objetivo del SAC, legalmente establecido, de atender las quejas y reclamaciones.

¿Qué deben en todo caso hacer las entidades de crédito desde un punto de vista estratégico? Establecer en su organización un sistema de "ventanilla única" que permita al cliente no sentirse "toreado"; en definitiva, usted, cliente, presente su queja, reclamación, consulta, petición, ruego o sugerencia en cualquier oficina o centro de la entidad y ya internamente ésta se encargará de hacerla llegar a quien corresponda. Fácil, ¿verdad? Pues créanme que no siempre se logra.

3. ¿SAC o Defensor del Cliente?

Una cosa es la obligación y otra la devoción, lo que traduciendo viene a ser que la normativa en la materia exige ineludiblemente que exista un SAC, pero no

necesariamente que haya de contarse con un Defensor del Cliente. Recordemos a estos efectos que el SAC es un departamento o servicio de la propia entidad de crédito, integrado por tanto dentro de su estructura organizativa; el Defensor, caso de que exista, necesariamente deberá ser independiente en el sentido de alguien ajeno o externo a la Entidad ("sin vinculación laboral con la misma", para entendernos).

¿Y si existen SAC y Defensor del Cliente tendrán las mismas competencias?
Pues no siempre, pero ello deberá aparecer claramente especificado en el Reglamento para la defensa de los clientes que debe estar a disposición de los mismos en cada entidad de crédito o, como veremos, en cada grupo de entidades. Las posibilidades por tanto son muchas; desde un Defensor del Cliente que pueda ser en todos los casos una "segunda instancia" si el SAC no le ha dado la razón al usuario, hasta un Defensor que sólo conozca en segunda instancia de reclamaciones de cierto importe.

Como se avanzaba en el párrafo anterior, los grupos de empresas pueden tener un único Defensor y SAC, lo que les proporcionará evidentes ventajas, entre las que la más destacable para los usuarios será la uniformidad en los criterios de las resoluciones y la más ventajosa para las entidades el ahorro en costes de estructura.

4. ¿Cuál es la estructura de un SAC?

El SAC debe contar con un titular del servicio y en aquellos casos en los que el tamaño de la entidad de crédito lo requiera (o sea, en la actualidad en todos) con un equipo.

Tenemos que destacar algunas notas:

- Al SAC (tanto al titular del Servicio como a los miembros de su equipo) se les deben exigir conocimientos y experiencia en la materia. Prueba de esta preocupación la encontramos, por ejemplo, en el art. 4 de la Orden ECO/734/2004, que habla de departamento "*especializado*" o en el propio art. 5 de la misma disposición, que exige para ser nombrado titular contar, entre otros, con "*conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones*".

En este mismo sentido y siguiendo con la misma disposición normativa, ésta refuerza nuevamente su preocupación por el conocimiento y la adecuación a la función en su art. 6 al exigir, por una parte, que el SAC tenga una dotación humana y material suficiente para el cumplimiento de las funciones encomendadas y por otra, que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes.

- El titular del Servicio, por la relevancia del puesto, debe ser designado por el Consejo de Administración u órgano equivalente o, en el caso de sucursales en España de establecimientos de crédito extranjeros, por el Director General. ¿Qué órgano es equivalente al Consejo de Administración? Pues una Comisión Ejecutiva, por ejemplo. ¿Podría designarlo exclusivamente el

Consejero Delegado? No es la práctica habitual, desde luego, siendo desaconsejable desde nuestro punto de vista si se hiciese en este caso el no contar al menos con un informe previo de una Comisión de Nombramientos.

- Independencia del SAC: No se pueden poner puertas al campo; el SAC es un órgano interno de la entidad de crédito y como decíamos anteriormente, en consecuencia está integrado en la estructura orgánica de la misma. La independencia absoluta, por tanto, no puede existir.

De lo que se trata es de que:

- Exista una separación *formal*, puesto que la mujer del César no sólo tiene que ser buena, sino parecerlo: el usuario tiene que percibir que su reclamación está siendo atendida por un departamento especializado que se encuentra separado de otros servicios de la entidad; en definitiva: que en el organigrama de la entidad o grupo exista un "cuadrado" que represente al SAC.
- Además, dicha separación debe ser *real*, en el sentido de que posibilite minimizar conflictos de intereses, lo que no podría darse si el SAC dependiese funcionalmente de otras unidades principalmente comerciales u operativas de la entidad.

El SAC tiene que tener autonomía y por tanto no puede depender jerárquicamente del área de negocio del Banco, pero tampoco de las áreas de medios del mismo. Su dependencia natural lo será del Consejo de Administración, bien directamente o a través del Consejero Delegado, de una Secretaría General o Secretaría del Consejo.

¿Podría el SAC depender de otro órgano staff de la entidad de crédito que no fuese, por ejemplo, la Secretaría General? En nuestro criterio sólo si se verifican dos condiciones: una, que siempre le quede al titular del SAC, en caso de discrepancia, recurso o acceso directo al Consejo de Administración o a la Comisión Ejecutiva, en su caso, como últimos órganos responsables de la gestión de la entidad; por otra, que la adscripción al órgano staff esté justificada (incluso documentalmente) y que la posibilidad de conflictos de intereses sea mínima.

- ¿Puede el titular del Servicio ser siempre el mismo? A este respecto el Reglamento de funcionamiento del mismo que las entidades deben poner a disposición de los usuarios debe contestar, pero desde el punto de vista de la normativa no hay límite a las posibles reelecciones del titular, que podría ser el mismo a lo largo del tiempo, sin límite alguno.

La normativa vigente es en este sentido flexible, pero los Reglamentos deberían serlo menos de lo que en la práctica son y deberían en nuestro criterio limitar el número máximo de períodos en el que el titular del servicio podría permanecer en el mismo. Es ésta una elemental medida de higiene democrática a la que lamentablemente estamos poco acostumbrados; dijo con evidente acierto Duran Farrell algo así como que "*lo que no cambia para*

mejor acaba por cambiar para peor.” El confort que proporciona el estar siempre en el mismo puesto; la tentación a aferrarse al prestigio que proporciona el ser titular de un SAC y otros posibles riesgos aconsejan como con casi todo en la vida una renovación cada cierto tiempo, una brisa de aire nuevo.

Enfatizamos que en la práctica muchos Reglamentos de entidades de crédito no contienen limitaciones temporales a la reelección del titular del SAC, pero no cabe duda de que sí debería reflexionarse sobre la conveniencia de hacerlo.

5. ¿Es la decisión del SAC vinculante para la propia entidad?

Si un usuario presenta una reclamación ante el SAC, ¿debe vincular ésta a la entidad de crédito?

No existe una respuesta taxativa de la normativa a esta cuestión, que sin embargo está clara para el caso de los Defensores del Cliente. Las decisiones de estos últimos sí vinculan a la entidad de crédito, como señala el artículo 29 segundo de la Ley 44/2002 y el 7.3 de la Orden ECO/734/2004. Sin embargo, no debe existir duda alguna sobre que la decisión del SAC debe vincular a la entidad y ello por las siguientes razones:

- La primera, que si así no fuese carecería de sentido la autonomía e independencia del SAC, puesto que sus decisiones finales estarían sometidas al arbitrio de otro área, departamento o instancia de la Entidad.
- La segunda, que la propia finalidad del SAC y de la normativa misma que se promulgó con relación a dichos servicios no tendría utilidad: en lugar de servir al usuario como opción alternativa al recurso a los tribunales de justicia (más rápida, más barata, etc.) se estaría retrasando la solución a sus problemas si, recaído pronunciamiento favorable a los mismos por parte del SAC, la entidad a la que éste perteneciese pudiese desvincularse de ésta y no acatarla.

Se podría argumentar que si se hubiese deseado que las decisiones del SAC favorables al cliente hubiesen de ser vinculantes para la entidad, la normativa así lo habría contemplado de modo expreso, pero ello no parece razón de peso: No cabe legislar contra el sentido común y cuando menos, no cabe interpretar la ley en contra del mismo, de modo que los criterios hermenéuticos del Código Civil ahí siguen estando, para echarnos una mano en estas cuestiones y no nos faltan pues el espíritu, la finalidad y la realidad social del tiempo en que las normas deben ser aplicadas.

En todo caso y para nuestra total tranquilidad: la mayoría de reglamentos contemplan el carácter vinculante de las decisiones de su SAC.

6. Si soy usuario de una entidad de crédito, ¿dónde encontraré respuesta a todas mis preguntas sobre el SAC?

La "biblia" del SAC es el reglamento del mismo, al que hemos hecho referencia en varias ocasiones ya en este artículo y que cada entidad de crédito (o en su caso grupo de entidades) debe poner a disposición de los usuarios.

El reglamento es un documento obligatorio y regula la actividad del SAC y en el caso de que exista Defensor del Cliente, también del mismo y de su relación con el SAC.

El contenido mínimo del reglamento aparece señalado en el art. 8 de la Orden ECO/734/2004 y en la práctica no existen grandes diferencias, en los aspectos fundamentales, entre los reglamentos de distintas entidades.

Es importante señalar que el Reglamento debe ser verificado por el Banco de España en el caso de las entidades de crédito, lo que permite al usuario tener una cierta seguridad sobre el hecho de que dicho documento haya sido objeto de un determinado control y de que, en consecuencia, el contenido del mismo se ajustará en lo esencial a la normativa prevista; es decir, no cabe duda de que un usuario podría pensar que el reglamento del SAC "barre para casa" conteniendo previsiones que favorecen claramente a la entidad; pues bien, la verificación de la autoridad Supervisora debe alejar esa sombra de sospecha.

¿Y dónde puedo yo, usuario financiero, hacerme con el Reglamento del SAC de la entidad de la que soy cliente? Pues conéctese a internet y lo podrá obtener de forma gratuita, ya que la normativa (véase al efecto el art. 9 de la Orden ECO/734/2004) establece la necesidad de que el reglamento esté a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público y en la página web de la entidad en los casos de contratos celebrados de forma telemática; en la práctica, se haya celebrado o no el contrato de modo telemático, las entidades con buen criterio tienen colgado el citado reglamento en sus páginas web.

7. ¿Se percibe algún cambio estratégico en las entidades de crédito con relación a la gestión de quejas y reclamaciones?

En este punto ha habido avances, pero aún hay camino que andar. Tradicionalmente las quejas y las reclamaciones se han visto como algo enormemente negativo que había que ocultar, algo a lo que dar poca publicidad. Hace algunos años, sin embargo, se empezó en ciertos sectores empresariales a ver en las reclamaciones de los clientes una herramienta estratégica, es decir, una fuente de información de primera mano para conocer posibles debilidades de productos y servicios y, por tanto, un estupendo recurso para mejorar los mismos.

Sin embargo, este enfoque mucho más positivo choca en la práctica con problemas:

- Tenemos por ejemplo y en especial en estos momentos en el mundo de las entidades de crédito el problema reputacional: en un contexto en que el sector bancario está prácticamente criminalizado (permítanme que defienda sin ningún complejo que en la banca existen también numerosos

profesionales que trabajan bien) reconocer por la vía de las resoluciones del SAC que una determinada cosa se está haciendo mal y que cabe mejorarla puede resultar caro si los usuarios no están tan interesados en llegar a una solución de sus problemas, como en obtener un rédito económico a sus reclamaciones.

La tradicional tipología de clientes que reclaman en sentido amplio (nos permitimos distinguir seis clases: los que esperan recibir disculpas de la entidad, los que quieren ser simplemente escuchados; los que esperan recibir un trato distinto; los que desean que se les proporcione una solución a algo que juzgan un problema; los que tienen ganas de hacer sugerencias para mejorar el servicio y los "reclamantes profesionales") se está reduciendo considerablemente en la actualidad y en el ámbito sobre el que estamos tratando: gran parte de los clientes sólo desean una resolución favorable del SAC con el fin de preconstituir de algún modo "prueba" del incorrecto comportamiento de la entidad y de aportar dicha resolución en los tribunales de justicia, es decir, con el único fin de obtener un resarcimiento económico.

- En otro orden de cosas, los propios objetivos del SAC pueden frenar de algún modo el desarrollo de esta herramienta estratégica. Así, este Servicio debe presentar a lo largo del primer trimestre de cada año un informe ante el Consejo de Administración sobre la actividad del Servicio el año anterior (informe que constará, aunque en forma resumida, en la memoria anual de la entidad). En este sentido, resultará tentador para algunos responsables presentar un menor número de reclamaciones ante el Consejo, mostrar una reducción en el plazo medio de su resolución, etc.

Todos hemos oído alguna vez aquello de "matar al mensajero" y seguro que más de un titular de un SAC, por muy positivo que le parezca eso de que las quejas son una fuente de información para la mejora, ha recordado el famoso dicho si le tocaba defender ante el Consejo un aumento en el número de quejas.

El punto clave estratégicamente hablando, no está tanto en el número de reclamaciones sino en el hecho de que las mismas no se repitan cada año. Un número creciente de reclamaciones, pero de tipología distinta, no tiene que ser a corto plazo una señal de alarma inequívoca; una reducción en el número de reclamaciones si la tipología de las mismas se repite continuamente sí debe serlo: será índice de una gestión ineficaz de las mismas y si la práctica demuestra que reclamar es ineficaz... ¿para qué serviría un SAC?

Hemos repasado a lo largo de este artículo algunas consideraciones importantes sobre los SAC de las entidades de crédito; algunas puramente jurídicas, otras con contenido estratégico, pero estando siempre relacionados ambos aspectos. Estrategia y Derecho deben apuntar en la misma dirección y no actuar como freno una del otro. Una buena estrategia en la gestión de reclamaciones debe estar apoyada por un marco normativo adecuado y por un Servicio de Atención al Cliente

debidamente formado en transparencia bancaria y protección a la clientela (aspectos que, quiérase o no, son en definitiva jurídicos).

La última pieza de este rompecabezas es el usuario, que con sus reclamaciones puede aportar datos de indudable valor a la entidad en un sector en el que la ventaja competitiva, al menos tradicionalmente, no estaba siempre en el producto (que podía ser copiado con bastante rapidez por la competencia). De la entidad depende aprovechar la información que el cliente le brinda y no verlo siempre como un enemigo; del cliente depende utilizar la vía del SAC con prudencia y diligencia para no dejarla vacía de contenido.