

06.05.2022

## Preguntas frecuentes sobre el funcionamiento de la Oficina Virtual de Reclamaciones

División de Reclamaciones

---

### Introducción

Desde la Oficina Virtual, puede presentar **nuevas reclamaciones** para obtener la restitución de su interés o derecho (hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras supervisadas por el Banco de España 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 de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros).

También puede formular **consultas** relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela bancaria, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

La Oficina Virtual le permite, una vez identificado, acceder a la Oficina virtual de Reclamaciones y visualizar en primer lugar, en el apartado de **Mis expedientes**, los expedientes que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España está tramitando, o ha tramitado, con usted.

Seguidamente, en la sección **Documentación en análisis**, se muestra la documentación que ha sido enviada al Departamento de Conducta de Entidades, y que está pendiente de análisis de tal forma que, en los próximos días, será analizada y se creará un expediente con dicha documentación.

Finalmente, también es posible consultar todos los envíos realizados por usted hacia el Departamento de Conducta de Entidades mediante la opción **Envíos de documentación**.

### ¿Cómo se presenta una nueva reclamación o consulta?

Pulse el botón *“Presentar una nueva Reclamación o Consulta”*, y siga los pasos que le aparecen en pantalla.

Puede consultar el estado de su envío en la sección Envíos de documentación de la Oficina Virtual de Reclamaciones.

## **¿Dónde puedo comprobar el estado de mis reclamaciones o consultas?**

Dentro de la Oficina Virtual de Reclamaciones puede comprobar el estado en tres apartados:

- ✓ Mis Expedientes: Se muestran los expedientes de reclamaciones y consultas que Departamento de Conducta de Entidades está tramitando, o ha tramitado con usted.
- ✓ Documentación en análisis: Se muestran los envíos procesados correctamente y que aún no han sido analizados por el Departamento de Conducta de Entidades,
- ✓ Envíos de documentación: Puede comprobar los envíos realizados y el estado de su procesamiento

## **¿Por qué no me aparecen todos mis expedientes?**

Tenga en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Su documentación puede tardar unos días en ser analizada. Cuando se abra un expediente recibirá un correo electrónico informándole del número de referencia, y a partir de entonces podrá acceder al mismo desde la Oficina Virtual.
- ✓ Si usted es representante de un expediente, debe haberse acreditado como tal para poder acceder a la información del mismo.
- ✓ Si ha solicitado que se eliminen sus datos, sus expedientes dejan de estar disponibles en la Oficina Virtual de Reclamaciones.
- ✓ Sólo podrá consultar los expedientes de los últimos 6 años.

## **Mi documentación ocupa más de 8 megas. ¿Cómo puedo enviarla?**

Puede utilizar uno o varios formularios de información adicional para completar el envío de la documentación.

## **¿Existe una limitación en el envío de los documentos anexados a la solicitud?**

Las extensiones de archivo permitidas para anexar en este documento son: DOC, DOCX, RTF, TXT, PDF, XLS, XLSX, JPG, PNG, TIF, TIFF, MP3, OGG.

## **¿Qué es la fecha de presentación del expediente, y por qué no coincide con la fecha de alta?**

La fecha de presentación del expediente se establece cuando la entidad presenta ante el Banco de España las alegaciones que se le han solicitado, o cuando transcurre el plazo de que dispone para hacerlo. Es la fecha desde la cual comienza a contar el plazo para resolver la reclamación.

## **Necesito más ayuda. ¿Cómo puedo contactar con alguien?**

Puede ponerse en contacto con el Centro de Atención al Usuario (CAU) del Banco de España en el teléfono **91.338.66.66** o en el correo electrónico [cau@bde.es](mailto:cau@bde.es)