12.12.2022

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.

Desde esta Oficina Virtual podrá consultar **la documentación y las notificaciones** relativas a los expedientes que el Departamento de Conducta de Entidades está tramitando, o ha tramitado, con usted. También podrá consultar la documentación que ha remitido al Departamento de Conducta de Entidades, en caso de que aún no se haya realizado la apertura de un expediente.

Podrá modificar el **mecanismo de comunicación de los expedientes**.
Finalmente, puede 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, o Información Adicional",* 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:

- ✓ <<Consultar documentación y notificaciones de los expedientes>>: Se muestra la documentación de los expedientes de reclamaciones y consultas que el Departamento de Conducta de Entidades está tramitando, o ha tramitado, con usted.
- ✓ <<Consultar documentación pendiente de 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