

Diciembre 2015

Normas de Adhesión.

PSR - Servicio de Reclamaciones - Intercambio de información con
Entidades

[I.E.2016.05](#)

Departamento de Sistemas de Información

Hoja de Control

Título	Normas de Adhesión.
Autor	Departamento de Sistemas de Información
Versión	01
Fecha	Diciembre 2015

Registro de Cambios

Versión	Fecha	Motivo del cambio
01	21-12-2015	Versión inicial

ÍNDICE

1	Introducción	1
2	Especificaciones del servicio <i>PSR - Servicio de Reclamaciones - Intercambio de información con Entidades</i>	1
3	Funcionalidades y canales disponibles para cada una de ellas	1
3.1	<i>Intercambio de información con Entidades</i>	1
3.1.1	Envío/recepción de ficheros mediante software EDITRAN y la red privada del Banco de España RedBdE	2
3.1.2	Envío/recepción de ficheros mediante ITW –Internet	3
4	Requisitos de seguridad del canal.- Certificados aceptados.	3
5	Procedimiento para la adhesión al Servicio:	4
5.1	<i>Elegir un canal de los admitidos. Comprobar que se dispone de los requisitos técnicos establecidos.</i>	4
5.2	<i>Obtener, si procede, nuevas identidades electrónicas.</i>	4
5.3	<i>Cumplimentar la solicitud de adhesión:</i>	4
5.4	<i>Remitir la solicitud al Banco de España.</i>	4
5.5	<i>Pruebas de homologación si procedieran.</i>	4
5.6	<i>Comunicación de la finalización de las tareas.</i>	4
6	Datos de contacto	4

1 Introducción

Este documento describe los pasos a seguir por las entidades que deban adherirse al servicio electrónico de la plataforma de reclamaciones del Banco de España (PSR) para la presentación y recepción de documentación relacionada con expediente de reclamaciones, quejas y consultas.

2 Especificaciones del servicio PSR - Servicio de Reclamaciones - Intercambio de información con Entidades

El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España tiene encomendado la gestión del servicio de reclamaciones regulado por la Orden ECC/2502/2012, que resuelve las reclamaciones y quejas que presentan los usuarios de las entidades supervisadas por el Banco de España con la pretensión de obtener la restitución de sus intereses y derechos legalmente reconocidos, como consecuencia 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.

El servicio electrónico PSR posibilita a las entidades intercambiar información, por lotes, de documentación relacionada con expedientes de reclamaciones, quejas y consultas.

3 Funcionalidades y canales disponibles para cada una de ellas

3.1 Intercambio de información con Entidades

Esta funcionalidad permite a las entidades financieras intercambiar, con el Banco de España, información de reclamaciones, quejas y consultas.

Se divide en tres procesos:

- **PSRENV:** Se utiliza para que el Banco de España envíe ficheros con reclamaciones, quejas y consultas a las entidades. Dichos envíos se realizan diariamente, de lunes a viernes a las 19:00 horas.
- **PSRREC:** Se utiliza para que las entidades envíen ficheros con reclamaciones, quejas y consultas al Banco de España. El Banco de España puede recibir ficheros de las entidades en cualquier momento del día.
- **PSRARE:** El Banco de España realiza este envío todos los lunes a las 7:00 horas, para informar a las entidades de las reclamaciones, quejas y consultas intercambiadas durante semana anterior.

Es posible intercambiar la información de estos tres procesos mediante dos canales: EDITRAN o ITW. La información necesaria para la conexión, así como el resto de los requisitos técnicos, los puede encontrar en el siguiente enlace: "[Canales disponibles para la conexión con el Banco de España](#)".

3.1.1 Envío/recepción de ficheros mediante software EDITRAN y la red privada del Banco de España RedBdE

3.1.1.1 Requisitos necesarios:

- Estar conectado a la **Red REDBDE** (Red privada virtual del Banco de España).
- Disponer del **software EDITRAN**.

La información necesaria para la conexión a la red mencionada, así como el resto de los requisitos técnicos, los puede encontrar en el siguiente enlace:

[RT para TF REDBDE IA mediante Editran !\[\]\(d3fb9f94af8b26d1c844efa9a98805b0_img.jpg\) \(132 KB\)](#)¹

3.1.1.2 Identificación de los procesos

Se utilizan las siguientes sesiones:

- De envío por las entidades: PSRREC
- De recepción por las entidades: PSRENV
- De recepción por las entidades: PSRARE

3.1.1.3 Parámetros de configuración de las sesiones

A) EDITRAN Z/OS

Las entidades definirán los siguientes parámetros EDITRAN/G en su sesión de envío "PSRREC":

- Lenguaje original datos (A/E/B): B (Binario)
- Traducir en emisión (A/E/N): N (No)
- Traducir en recepción (A/E/N): N (No)

El fichero a transmitir deberá tener las siguientes características:

- Variable bloqueado (VB)
- Longitud de registro (LRECL) = 252
- Debe contener un fichero comprimido (.zip) (Ver apartados 3.1.3.3 y 3.1.3.4)

En cuanto a los parámetros de las sesiones de recepción "PSRENV" y "PSRARE":

- Traducir en recepción (A/E/N):N

El fichero que se transmitirá tendrá las siguientes características:

- Variable bloqueado (VB)
- Longitud de registro (LRECL) = 256

¹ El enlace lleva a un documento específico de la página: <http://www.bde.es/> → Inicio → Servicios → De interés general → Gestión de usuarios de servicios electrónicos → en el apartado "Información relacionada" → Canales disponibles para la conexión con el Banco de España →

- Contendrá un fichero comprimido (.zip) (Ver apartados 3.1.3.1 y 3.1.3.2)

B) EDITRAN Windows, AIX

Las entidades definirán los siguientes parámetros EDITRAN/G en su sesión de envío “PSRREC”:

- Compresión: No
- Formato: Binario
- Longitud: 252
- Alfabeto: Ninguno
- Traducción ASCII/EBCDIC: No
- Delimitador: Ninguno

El fichero a transmitir debe ser un .zip (Ver apartados 3.1.3.3 y 3.1.3.4)

En cuanto a los parámetros de las sesiones de recepción “PSRENV” y “PSRARE”:

- Traducir ASCII/EBCDIC: No
- Delimitador: Ninguno

El fichero será un fichero .zip (Ver apartados 3.1.3.1 y 3.1.3.2)

3.1.2 Envío/recepción de ficheros mediante ITW –Internet

3.1.2.1 Requisitos necesarios:

Los requisitos técnicos para la conexión a la red pública Internet, para el intercambio de información en ficheros mediante ITW, podrá ser consultada a través de este enlace:

[Requisitos técnicos para la adhesión a un servicio electrónico del Banco de España mediante la Red Pública Internet para el intercambio de información en ficheros mediante ITW.](#)

Las instrucciones generales para realizar un envío de información mediante este canal se describen en el documento: “ITW - Manual de uso”, accesible en el siguiente enlace:

Utilidades para el intercambio de información con el Banco de España

3.1.2.2 Identificación de los procesos:

- De envío por las entidades: PSRREC
- De recepción por las entidades: PSRENV
- De recepción por las entidades: PSRARE

4 Requisitos de seguridad del canal.- Certificados aceptados.

Los certificados aceptados por este servicio son todos los aceptados por el Banco de España de persona jurídica y los de componente informático obtenidos en la PKI del Banco de

España. Puede consultarlos accediendo al siguiente enlace: [Certificados aceptados por el Banco de España](#)².

La información concreta de cómo obtener los certificados de componente informático de la PKI del Banco de España la encontrará en el siguiente enlace: [Certificados digitales y firma electrónica](#)³.

5 Procedimiento para la adhesión al Servicio:

La guía para llevar a cabo el proceso de adhesión al servicio, que sólo se admitirá por vía electrónica, puede encontrarse en el siguiente enlace:

[“Adhesión a un servicio electrónico del Banco de España”](#)⁴

No obstante, se incorpora a continuación un resumen:

- 5.1 Elegir un canal de los admitidos. Comprobar que se dispone de los requisitos técnicos establecidos.
- 5.2 Obtener, si procede, nuevas identidades electrónicas.
- 5.3 Cumplimentar la solicitud de adhesión:
 - [Solicitud de adhesión a un servicio electrónico por un canal \(firma electrónica\) \(247 KB\)](#)⁵
La solicitud deberá ser firmada usando un certificado electrónico de persona jurídica admitido por el Banco de España. No se admitirán solicitudes de adhesión con firma manuscrita.
- 5.4 Remitir la solicitud al Banco de España a la dirección GestionClientesBdE@bde.es.
- 5.5 Pruebas de homologación si procedieran.
- 5.6 Comunicación de la finalización de las tareas.

6 Datos de contacto

Para cualquier aclaración sobre el contenido de este documento, relacionada con el proceso administrativo de adhesión, pueden contactar con el grupo de administración de usuarios externos, en el teléfono 91.338.67.34, o en la dirección de correo electrónico GestionClientesBdE@bde.es

Para cualquier aclaración sobre el servicio electrónico PSR, pueden contactar con nosotros mediante la siguiente dirección de correo electrónico entidades.CMR@bde.es .

Para otras cuestiones pueden contactar con el Centro de Ayuda al Usuario, en el teléfono 91.338.66.66.

² <http://pki.bde.es/pkibde/es/menu/certaceptados/>

³ En <http://www.bde.es/> à Inicio à Servicios à De interés general à Certificados digitales y firma electrónica

⁴ En <https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/> → Inicio → Trámites y servicios → Adhesión a un servicio electrónico del Banco de España

⁵ En <https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/> → Inicio → Trámites y servicios → Adhesión a un servicio electrónico del Banco de España → en el apartado “Tramitación” → Solicitud de adhesión a un servicio electrónico por un canal (firma electrónica) (247 KB)