

# INFORMACIÓN Y SERVICIOS DEL BANCO DE ESPAÑA A LA CLIENTELA BANCARIA

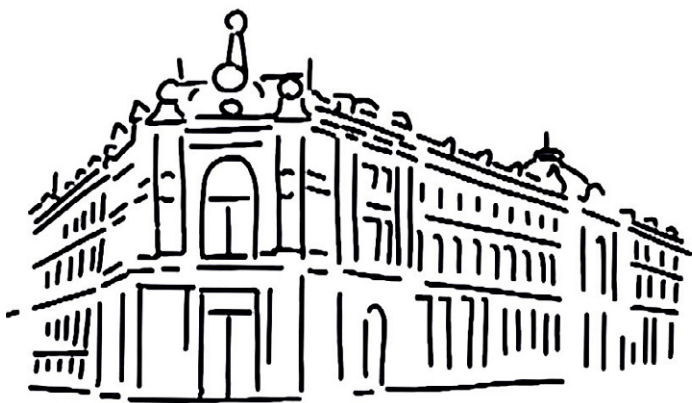
El Banco de España trabaja para mejorar las relaciones entre las entidades supervisadas y sus clientes, velando por su transparencia y equilibrio, y facilitando que se resuelvan del mejor modo los problemas que puedan generarse.

Para ello, además de supervisar las entidades que ofrecen productos bancarios, ayuda a los ciudadanos en su relación con dichas entidades.

En primer lugar, el Banco de España facilita gran cantidad de información y servicios a los usuarios financieros a través de su sitio web y del Portal del Cliente Bancario (PCB).

En segundo lugar, atiende las consultas formuladas por los ciudadanos sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

Finalmente, por si surgen problemas en esa relación, el Banco de España tiene atribuida la competencia de la resolución de conflictos entre las entidades y los usuarios de estas.



**BANCO DE ESPAÑA**  
Eurosistema

## PORTALCLIENTEBANCARIO BANCO DE ESPAÑA

El PCB se enmarca en la estrategia del Banco de España para favorecer el acceso a la información de los usuarios de productos y servicios bancarios, fomentar las buenas prácticas en el mercado, dar a conocer el sistema de resolución de conflictos y promover la educación financiera de los ciudadanos.

El usuario puede acceder desde todo tipo de dispositivos (también *smartphones* y *tablets*) al PCB, que ofrece una navegación fácil e intuitiva.

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>

El PCB facilita prácticos simuladores con los que calcular la TAE de un préstamo, ya sea personal o hipotecario, las cuotas que se han de pagar para devolverlo, la fecha de vencimiento de la última cuota de una tarjeta *revolving*...

Otro de los grandes atractivos del PCB es su blog. En él se publican de forma periódica *posts* con contenido de actualidad.



En el PCB se publican diferentes tablas de tipos de interés, como los tipos de referencia oficiales del mercado hipotecario, el interés legal del dinero o los tipos aplicados a depósitos y créditos que las entidades comunican mensualmente al Banco de España.

[Tipos de interés](#)

## CONSULTAS

El Banco de España ofrece a los ciudadanos un servicio de consultas sobre temas relacionados con la transparencia y las buenas prácticas bancarias.

Las **consultas** se realizarán electrónicamente o por escrito (a través de los mismos canales que se detallan más adelante para la presentación de reclamaciones), o telefónicamente, en horario de 8:30 h a 17 h, llamando a los siguientes números:

**900 545 454 / 91 338 8830**

Las consultas escritas deberán ser contestadas en un mes desde su presentación.



## OTROS SERVICIOS AL CIUDADANO


El Banco de España presta otros muchos servicios a los ciudadanos, que pueden consultarse en la sección «Servicios» de su sitio web ([www.bde.es](http://www.bde.es)), entre otros:

- La Oficina Virtual, para realizar trámites diversos de forma electrónica.
- Información sobre tipos de interés y comisiones aplicados por las entidades a los servicios bancarios.
- Comparadores de comisiones.
- Simuladores.
- Información sobre los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades.
- Entidades registradas.
- Oficinas de las entidades abiertas al público.
- Solicitud de informes de riesgos a la Central de Información de Riesgos.
- Apertura y mantenimiento de cuentas directas para registro de saldos de deuda del Estado de sus titulares.
- Comprobación de billetes y monedas presuntamente falsos, así como solicitud de cambio de billetes y monedas defectuosos o deteriorados.

## RECLAMACIONES

Pueden ser presentadas por cualquier usuario financiero, ya sea persona física o jurídica, personalmente o mediante representación, a través de los siguientes medios:

 **Electrónicamente:**  
<https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/>.

 **Presencialmente:**  
en el Registro General del Banco de España o en sus sucursales, de lunes a viernes (de 8:30 h a 14 h).

 **Por correo postal** remitido a:

• Departamento de Conducta de Entidades  
Banco de España  
c/ Alcalá, 48  
28014 Madrid

• Cualquiera de las sucursales del Banco de España. [Podrá obtener información sobre los datos de contacto de cada una de las sucursales en el apartado [Organización territorial](#), dentro de la sección «Sobre el banco» del sitio web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es))].



Las reclamaciones deben contener los siguientes datos:

- **Identificación** del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio de contacto, DNI o CIF, y, en su caso, acreditación de la representación).
- **Entidad supervisada por el Banco de España contra la que reclama** y oficina implicada.
- **Motivo** concreto de la reclamación.
- **Documentación acreditativa** de los hechos reclamados.

- **Acreditación de haber reclamado previamente a la entidad (ante su SAC o su defensor del cliente**, en caso de existir este), y que no haya sido admitida la reclamación, haya sido desestimada total o parcialmente o hayan transcurrido 15 días hábiles (usuarios de servicios de pago), un mes (consumidores) o dos meses (no consumidores) desde la presentación sin que haya sido resuelta. Consulta los SAC de las entidades supervisadas accediendo al apartado [Servicios de Atención al Cliente / Defensores del Cliente](#), dentro de la sección «Servicios» del sitio web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

- Lugar, fecha y firma.

Una vez comprobado que la reclamación contiene todos estos datos, el Departamento de Conducta de Entidades (DCE) la enviará a la entidad reclamada para que esta formule sus alegaciones. Recibidas estas, el **DCE emitirá un informe motivado**, no vinculante. Si fuese desfavorable para la entidad, esta deberá informar al DCE acerca de si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes.

Las reclamaciones presentadas por consumidores se han de resolver en 90 días naturales desde que el expediente está completo, y las presentadas por no consumidores, en cuatro meses.

### ¿En qué casos no se admite una reclamación?

**Cuando el DCE no tiene competencias para su resolución o cuando la ley así lo establece.**

El **DCE carece de competencia** cuando la reclamación:

- Hace referencia a hechos que solo pueden conocer los órganos arbitrales o judiciales (por ejemplo, abuso o nulidad de una cláusula del contrato suscrito con la entidad), o que ya se encuentran en litigio ante estos órganos.
- Solicita la valoración económica de los daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar.
- Requiere, necesariamente, la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela, o a las buenas prácticas y usos bancarios.

Y son **causas de inadmisión** de una reclamación:

- Que no se haya planteado previamente ante la entidad (su SAC o su defensor del cliente) o no haya transcurrido el plazo fijado para contestar (15 días hábiles para usuarios de servicios de pago, un mes para consumidores y dos meses para no consumidores).
- Que resulte manifiestamente infundada, incluidos los supuestos en que se omiten datos esenciales o no se concreta el motivo de la reclamación.
- Que el contenido de la reclamación sea vejatorio.
- Que ya haya sido resuelta o planteada con anterioridad ante el propio DCE, o ante un órgano jurisdiccional o arbitral.
- Que el **consumidor** la presente ante el DCE transcurrido más de un año desde la imprescindible interposición previa ante la entidad reclamada.
- Que el plazo transcurrido desde la comisión de los hechos reclamados hasta la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC de la entidad sea superior a cinco años.

El Banco de España, a través del DCE, elabora anualmente la *Memoria de Reclamaciones*. Este documento ofrece información detallada sobre los datos de las reclamaciones y consultas presentadas por los ciudadanos, así como del conjunto de criterios que el Banco de España aplicó para resolver los expedientes tramitados durante el año correspondiente.

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema



Memoria de Reclamaciones

Puede recibir orientación sobre la autoridad competente para resolver su reclamación extrajudicialmente en otros países de la Unión Europea a través del DCE, puesto que este departamento es miembro de FIN-NET.

[ec.europa.eu/finance/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm)