

Falta de información de algunas entidades a sus clientes sobre la existencia del CBP y el inicio de procedimientos de ejecución hipotecaria a pesar de que dichos clientes se encontraban en situación de exclusión social.

En estos casos, la Comisión procedió a informar de que para valorar si existe un incumplimiento del CBP por parte de una entidad, el cliente debe dirigirse, en un primer lugar, ante el departamento o servicio de atención al cliente de la entidad financiera, o el defensor del cliente si este último hubiera sido designado. La Comisión informaba también de que las correspondientes direcciones se encuentran en la siguiente página web del Banco de España: <http://app.bde.es/sac/>

En caso de que la reclamación fuera inadmitida o desestimada o hubiera transcurrido el plazo de dos meses (plazo reducido a un mes por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo) desde su presentación sin haber recibido contestación, se podrá dirigir la reclamación al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. Lo anterior sin perjuicio de la posibilidad de acudir a las instancias judiciales competentes en defensa de los derechos legítimos.

En todo caso, la Comisión trasladaba a todos sus miembros y, en particular, a los representantes de las entidades de crédito, la necesidad de observar la máxima diligencia y celeridad en la resolución de reclamaciones que les dirijan respecto al CBP.