



NOTA INFORMATIVA

Madrid, 18 de abril de 2008

El Banco de España abre una oficina virtual en Internet para las reclamaciones

El Banco de España, incorporándose al proyecto de vía telemática que ha puesto en marcha la Administración, pone a disposición del público a partir de hoy la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones (<http://app.bde.es/psrwpub>), a través de la cual los ciudadanos podrán presentar consultas y reclamaciones sin necesidad de desplazarse físicamente hasta una sucursal de la institución.

La Oficina virtual consta de una zona pública, que permitirá a los usuarios de productos bancarios realizar consultas sobre cuestiones que puedan surgir en sus relaciones con las entidades financieras, y de una zona privada, que permitirá la presentación de una reclamación o queja contra una entidad concreta, así como realizar el seguimiento del expediente de reclamación, mediante la consulta del estado de tramitación del mismo.

Para acceder a la zona privada es necesario darse de alta como usuario previamente en la zona pública, así como poseer un DNI Electrónico u otros sistemas de firma electrónica avanzada que el Banco de España tenga reconocidos conforme al artículo 15.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

Con este nuevo paso, el Banco de España sigue avanzando en su objetivo de hacer más accesibles sus servicios al público y completa el proceso iniciado hace cuatro años por el Servicio de Reclamaciones al abrir la posibilidad de realizar consultas por correo electrónico y reforzar el servicio de atención por vía telefónica.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.