



## 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.