BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema

Secretaría General
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Registro
Registro Electrónico **Salida**
Fecha de Registro: 26/07/2018 10:01:25
Nº Registro: 2018/C79RE/00S075391

PLATAFORMA DE EMPRESARIOS DE MELILLA
ATT. D. ENRIQUE ALCOBA RUIZ
CALLE GENERAL O'DONELL Nº8 , 1º IZQUIERDA
52001 MELILLA -MELILLA- (ESPAÑA)
C18071052981460000079Q

Ref.Expediente: R-201812282

Madrid, 25 de julio de 2018

En relación con su escrito, presentado en nombre y representación de la **PLATAFORMA DE EMPRESARIOS DE MELILLA** y recibido en este Departamento el día 16 de julio de 2018, le informamos de que el **artículo 3 de la Orden ECC/2502/2012**, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en lo sucesivo, la Orden), establece que *podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas, personalmente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de los servicios financieros prestados por cualquiera de las entidades supervisadas por el Banco de España (...), y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, o se trate de una consulta sobre sus derechos en materia de transparencia y protección de la clientela y cauces legales existentes para su ejercicio*. Al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones le corresponde, por tanto, opinar sobre la actuación concreta de una entidad en una relación típicamente bancaria, valorando el cumplimiento, por parte de las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y/o de las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, el **artículo 7** de la Orden establece lo siguiente:

> *"1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.*
>
> *2. Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación en el servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja indistintamente ante cualquiera de los servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, en los términos establecidos en el artículo anterior".*

En relación con lo anterior, en el **artículo 10** de la Orden, donde se recogen los supuestos de **inadmisión** de reclamaciones, el **punto 2.a)** indica lo siguiente:

"2. Tampoco se admitirán las reclamaciones o quejas:

a) ***Cuando*** *se advierta carencia de fundamento o* ***inexistencia de pretensión*** *por* ***omitirse datos esenciales para la tramitación, incluidos los supuestos*** *en que no se concrete el motivo de las reclamaciones o quejas, o* ***no se acredite que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación ante el departamento o servicio de atención al cliente*** *o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame sin que haya sido resuelta la reclamación o queja, o* ***que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente su petición*** [...]"

En su caso particular, muestra su disconformidad con que la mayoría de las entidades bancarias sitas en Melilla no permiten el ingreso en efectivo de billetes de 100, 200 ni 500€, ni por cajeros ni por ventanilla.

A este respecto, cúmplenos informarle de que, de conformidad con la normativa expuesta, **si algún empresario considera que su entidad financiera ha podido incurrir en una posible mala práctica bancaria**, por no aceptar ingresos en efectivo, **deberá**, de así estimarlo oportuno, **presentar una reclamación individual por cada entidad reclamada** (al objeto de evitar confusiones entre las entidades y las documentaciones), aportando toda la documentación que sirvan de soporte a sus manifestaciones, y, en todo caso, **acreditando haberla formulado con carácter previo ante el Servicio de Atención al Cliente** de la entidad reclamada (o ante el Defensor del Cliente de la misma), habiendo sido denegada su admisión, desestimada total o parcialmente su petición, o habiendo transcurrido dos meses desde su presentación sin que haya sido resuelta.

Por si fuese de su utilidad, le facilitamos a continuación un enlace a nuestra página web, donde podrá consultar los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de las entidades financieras supervisadas por el Banco de España, para que, de considerarlo oportuno, puedan llevar a cabo el procedimiento arriba descrito:

http://app.bde.es/ecm_www/faces/ecm_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaInicioSesion.jsp

Informacial

BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema

En consecuencia, se procede al **archivo** del presente expediente, sin ulterior trámite.

Le informamos de que sus datos personales podrán ser objeto de tratamiento, del que el Banco de España es el Responsable, siendo su Delegado de Protección de Datos (DPD) la División de Gobernanza y Transparencia (DPD@bde.es). La base legal para dicho tratamiento es el ejercicio de poderes públicos, según lo dispuesto en la Ley 44/2002, y su finalidad es la atención y gestión de la reclamación por usted presentada.

Estos datos solo serán comunicados a las entidades supervisadas por el Banco de España implicadas en la operación. A otros terceros, sólo serán comunicados en cumplimiento de una obligación legal. Cuando dejen de ser necesarios, o se haya ejercitado su derecho de supresión, se mantendrán bloqueados quedando a disposición exclusiva de Autoridades Públicas o judiciales competentes, para las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante su plazo de prescripción, tras el cual, los datos serán eliminados.

El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación, portabilidad y/u oposición a que haya lugar sobre sus datos personales y, en general, la consulta de cuestiones relativas al tratamiento de los mismos, se realizará ante el Delegado de Protección de Datos, por correo electrónico (derechos.datos@bde.es) o postal (C/ Alcalá 48, 28014 Madrid; A/A Delegado de Protección de Datos, División de Gobernanza y Transparencia), acreditando su identidad. Si considera que sus derechos han sido vulnerados puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO,

Fdo: Fernando Tejada

Confidencial