BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

Dirección General de Conducta Financiera y Billetes
Departamento de Conducta de Entidades

D. MIGUEL ANGEL GALLARDO ORTIZ

RESTRINGIDO

Ref.Expediente: R-202417297

Madrid, 3 de junio de 2026

Documento firmado electrónicamente. Puede validar la firma en http://sedeelectronica.bde.es

Acusamos recibo de su escrito, que ha tenido entrada en este Departamento el día 18 de mayo de 2026 y ha sido incorporado en el expediente arriba indicado, relativo a la reclamación formulada en su día contra BANKINTER, S.A.

A la vista de este, debemos recordarle lo que ya se indicaba en el informe emitido con fecha 30 de julio de 2024 en el que se señalaba que: "*este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales"* y "*se recuerda que este informe no es susceptible de recurso ni ulterior tramitación en esta sede, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente*."

Por otro lado, consideramos oportuno también delimitar el alcance de las competencias del Departamento de Conducta de Entidades de acuerdo con la normativa vigente.

Así, 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, limita la competencia de este Departamento, con respecto a las reclamaciones, a aquellas que presenten los usuarios de servicios financieros, que pongan de manifiesto, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y **que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros**. No podría por lo tanto en ningún caso este Departamento emitir pronunciamiento alguno que exceda de sus competencias delimitadas por la normativa vigente, siendo la cuestión que Ud. plantea una no contemplada ni resuelta por la referida normativa.

Adicionalmente, aunque en su escrito refiere hechos posteriores (como lo es la finalización sin avenencia del acto de conciliación judicial), estos son reiterativos con los que ya fueron objeto de valoración en el presente expediente, en el que se emitió informe final y no vinculante de fecha 30 de julio de 2024, por lo que se mantiene su archivo.

Atentamente,