

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

11 de noviembre de 2024

Ref. Expediente: R-2 [REDACTED]

CNTR

Informe del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D. [REDACTED], en fecha 24 de julio de 2024, contra la entidad BANCO CETELEM, S.A.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, solicitando copia del contrato de crédito *revolving* de n.º **** 5801, histórico de los movimientos y las liquidaciones detalladas de las cantidades abonadas por dichos créditos y cantidades dispuestas.

Asimismo, refiere que recibió una contestación de la entidad indicándole que para poder gestionar su solicitud era necesario que enviase el DNI por ambas caras y un escrito firmado con la petición a una dirección de correo específica. Sin embargo, sostiene que el 11 de junio de 2024, procedió a reenviar la referida documentación y hasta la fecha no ha obtenido respuesta.

Se da por reproducido íntegramente el contenido de su escrito por ser conocido por ambas partes.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad reclamada presentó escrito de alegaciones el 16 de agosto de 2024 manifestando, literalmente, lo siguiente:

- “Que en fecha 10 de mayo de 2024 se recibió reclamación del Sr. [REDACTED] solicitando copia del contrato y extracto de movimientos de su línea de crédito.
- En fecha 16 de mayo de 2024 este Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones- remitió la resolución y documentación referente a su contrato de préstamo de referencia [REDACTED] 6, que ya le había sido remitida en fecha 15 de abril de 2024, y que adjuntamos como doc. n.º 1.
- Una vez recibido el presente expediente y realizadas las comprobaciones oportunas, este Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones ha

comprobado que, debido a un error humano totalmente involuntario, no dio contestación a la inadmisión de la reclamación remitida por el Sr. [REDACTED] en fecha 11 de junio de 2024 que aporta al presente expediente.

- No obstante, en fecha 24 de julio de 2024 se recibió en Banco Cetelem nueva reclamación del Sr. [REDACTED] solicitando copia del contrato anteriormente solicitado y extracto de movimientos. En fecha 1 de agosto de 2024, Banco Cetelem procedió a remitir la inadmisión a la reclamación formulada por el Sr. [REDACTED]. Se adjunta como doc. nº 2.
- Por tanto, las cuestiones expuestas por el reclamante ante el Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones de esta Entidad quedaron resueltas en cumplimiento de la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela y la normativa vigente sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, Orden ECO /734/2004, de 11 de marzo.
- SEGUNDA. - Que el Sr. [REDACTED] centra su reclamación en la tarjeta de crédito revolving de la que era titular, y que a día de la fecha no consta en nuestros sistemas. Adjuntamos captura de pantalla de nuestro sistema donde se detallan los contratos que constan actualmente a nombre del Sr. [REDACTED] todos ellos ya saldados (doc. nº 3).
- El contrato de tarjeta de crédito revolving al que el Sr. [REDACTED] hace referencia quedó saldado en marzo de 2014 y anulado en abril de 2014. Adjuntamos el fichero que acredita la fecha de cancelación y anulación del mencionado contrato suscrito por el reclamante (doc. nº 4)
- Conforme a lo establecido en el artículo 7 del Reglamento para la defensa del usuario de servicios financieros de Banco Cetelem, esta Entidad no puede admitir a trámite la reclamación formulada por el Sr. [REDACTED] por haber transcurrido más de dos años desde la cancelación del contrato suscrito con esta Entidad.
- Que como es sabido por el Organismo al cual me dirijo, Banco Cetelem mensualmente remite a sus clientes titulares de tarjeta extracto de movimientos de su línea de crédito. En los citados extractos se aporta toda la información relacionada con la tarjeta, es decir; saldo anterior, TIN, CER, período de liquidación, saldo pendiente de amortizar, etc., por lo que el reclamante ha tenido conocimiento en todo momento de la cantidad dispuesta así como del importe abonado mensualmente en concepto de intereses, por cuanto en ellos se solicita la conformidad del cliente con la información remitida, y se prevé su silencio como prestación tácita de conformidad una vez transcurrido determinado plazo, pues tal abstención o silencio puede ser considerado como expresión de consentimiento en aras de la buena fe.
- El reclamante ha contado con todos los elementos necesarios para conocer los conceptos abonados, la cantidad dispuesta, abonada y pendiente de abonar. En ningún caso Banco Cetelem ha ocultado información al Sr. [REDACTED].
- En este sentido el Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España ya ha venido pronunciándose en diferentes Resoluciones, citando la que pone fin

al expediente R-2[REDACTED] en la que se manifiesta por el Organismo al que me dirijo

- Que, a día de la fecha, no consta en los ficheros de Banco Cetelem dato alguno referente a la línea de crédito suscrita por el Sr. [REDACTED], al haber transcurrido más de 6 años desde la cancelación de su deuda.
- QUINTA. - Que a la vista de las alegaciones formuladas por Banco Cetelem, consideramos que esta Entidad ha actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, actuando en todo momento con la diligencia debida y cumpliendo fielmente con todos y cada uno de los requisitos legales aplicables.
- Que el día de la fecha se ha remitido el presente escrito de alegaciones a la dirección de correo electrónico del Sr. [REDACTED]"

Se da igualmente por reproducido el contenido del citado escrito.

III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

1. Cuestiones generales

A este Departamento le corresponde enjuiciar la actuación de la entidad desde la óptica de la normativa de transparencia y de protección a la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros, en relación con los hechos denunciados.

Se consideran **normas de transparencia y protección de la clientela** aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Se entiende por **buenas prácticas** aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

Las funciones de este Departamento no se extienden a la resolución de discrepancias que se enmarcan en el estricto ámbito del Derecho privado, por lo que se hallan al margen de las mismas la interpretación y la valoración de la eficacia de los pactos, cláusulas y condiciones establecidos en dicho marco legal y la declaración de la nulidad de los mismos en función de un eventual vicio en el consentimiento prestado y la determinación de las posibles consecuencias de carácter patrimonial.

Con carácter previo a realizar cualquier otra consideración, se hace necesario recordar que este Departamento de Conducta de Entidades sólo puede emitir un pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y cuentan con la **debida acreditación documental**, no pudiendo tener en consideración las manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.

2. Tarjetas revolving

En aras de informar a la parte reclamante sobre las condiciones de su tarjeta se indica que las tarjetas *revolving* o revolventes son una tipología especial de tarjeta de crédito, cuya principal característica es el establecimiento de un límite de crédito cuyo disponible coincide inicialmente con dicho límite, que disminuye según se realizan cargos (compras, disposiciones de efectivo, transferencias, liquidaciones de intereses y gastos y otros) y se repone con abonos (pago de los recibos periódicos, devoluciones de compras, etc.).

Las principales características de este tipo de tarjeta son:

- La posibilidad de activar un crédito *revolving* o revolvente. Frecuentemente ofrecen la posibilidad de operar alternativamente con la modalidad de pago diferido a fin de mes.
- La modalidad de pago asociado al crédito *revolving*: este tipo de tarjetas permite el cobro aplazado mediante cuotas que pueden variar en función del uso que se haga del instrumento de pago y de los abonos que se realicen en la cuenta de crédito asociada, mientras que en las estrictamente de crédito se abonan de una vez las cantidades adeudadas, o bien se establecen cuotas fijas hasta el total abono de los intereses y amortización de la financiación solicitada, como si de un préstamo se tratara.
- La reconstrucción del capital que se debe devolver en el crédito *revolving*: las cuantías de las cuotas que el titular de la tarjeta abona de forma periódica vuelven a formar parte del crédito disponible del cliente (de ahí su nombre *revolving*), por lo que constituye un crédito que se renueva de manera automática a su vencimiento mensual, de tal forma que en realidad es un crédito rotativo equiparable a una línea de crédito permanente. Sobre el capital dispuesto se aplica el tipo de interés pactado. Adicionalmente, si se producen impagos, la deuda impagada se capitaliza nuevamente con devengo de intereses.

El funcionamiento *revolving* consiste en la disposición de un crédito, con un límite determinado, cuya amortización se efectúa con las cuotas mensuales abonadas a la entidad, contando con un tipo de interés generalmente más elevado que el utilizado en los préstamos, que se corresponde con el habitualmente mayor riesgo de la financiación concedida en estos casos por las entidades emisoras de las tarjetas.

En esta tipología de tarjeta, el titular puede disponer de hasta el límite de crédito concedido a cambio del pago aplazado de las cuotas periódicas fijadas en el contrato, las cuales pueden consistir en un porcentaje de la deuda (con un mínimo según el contrato) o una cuota fija que el cliente puede elegir y cambiar dentro de unos mínimos establecidos por la entidad.

El hecho de que los intereses generados, las comisiones y otros gastos repercutibles al cliente se sumen y financien junto con el resto de las operaciones (pagos en comercios, en Internet o reintegros de cajero) implica que, ante elevados tipos de interés de la deuda de la tarjeta, cuando se pagan cuotas mensuales bajas respecto al importe total de la deuda, la amortización del principal se realizará en un período de tiempo muy prolongado, lo que supone el pago total de una cifra elevada de intereses a medio y a largo plazo, y que se calculan sobre el total de la deuda pendiente.

La elevación de la cuota mensual, por tanto, haría que se acortara el período de amortización de la deuda, con la consecuente reducción del importe absoluto de intereses que se han de pagar durante la vida de la operación.

Con el fin de introducir seguridad jurídica y reducir la litigiosidad respecto a este tipo de crédito, se publicó la Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolving y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Esta orden ministerial estableció nuevas obligaciones para las entidades. Estas parten en buena medida de los criterios de buenas prácticas asentados por el Banco de España en anteriores Memorias de Reclamaciones, por ejemplo en relación con la valoración de la capacidad de devolución de la clientela, así como aquellas que refuerzan la transparencia para con el cliente tanto antes de prestar su consentimiento, como durante toda la vigencia del contrato, de forma y manera que las entidades se aseguren de que los clientes comprenden correctamente las consecuencias jurídicas y económicas de este tipo de crédito. En última instancia se pretende evitar que el desconocimiento de la clientela sobre el funcionamiento del crédito revolving pueda conducirles a niveles de endeudamiento excesivo en algunos casos.

Para ello, la norma trata de contribuir a reducir el riesgo de prolongación excesiva del crédito y aumento de la carga final de la deuda más allá de las expectativas razonables del prestatario que contrata este producto, a la vez que reforzar la información que el prestatario recibe de la entidad, para lo cual cobra especial relevancia que este pueda conocer periódicamente con precisión la deuda que mantiene con la entidad.

Así, en lo referente a la información precontractual (artículo 33 ter de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre), además de la INE en los términos previstos por la LCCC, las entidades deberán facilitar a sus clientes en documento separado y con la debida antelación a la suscripción del contrato:

- una mención clara a la modalidad de pago establecida, señalando expresamente el término «*revolving*».
- si el contrato prevé la capitalización de cantidades vencidas, exigibles y no satisfechas.
- si el cliente o la entidad tienen la facultad de modificar la modalidad de pago establecida, así como las condiciones para su ejercicio.
- un ejemplo representativo de crédito con dos o más alternativas de financiación determinadas en función de la cuota mínima que pueda establecerse para el reembolso del crédito con arreglo al contrato.

Con respecto a la información periódica, las entidades deberán suministrar a los clientes con periodicidad al menos trimestral (artículo 35 *quinquies* de la antedicha Orden), información sobre el importe del crédito dispuesto, incluidas las posibles cuotas devengadas y los intereses generados pendientes de liquidación; el tipo deudor; la modalidad de pago establecida, señalando expresamente el término «*revolving*» e

indicando la cuota fijada en ese momento para la amortización del crédito; así como la fecha estimada en la que el cliente terminará de pagar el crédito dispuesto, teniendo en cuenta la cuota de amortización establecida en ese momento. Y en particular, se habrá de comunicar al cliente –advirtiéndole de que la estimación realizada corresponde al crédito dispuesto en una fecha de referencia, teniendo en cuenta la cuota de amortización y el tipo deudor establecidos en ese momento–:

- la fecha en la que terminaría de pagar el crédito dispuesto si no se realizasen más disposiciones ni se modificase ningún otro elemento del contrato; y
- la cuantía total, desglosando principal e intereses, que acabaría pagando el cliente por el crédito dispuesto si no se realizasen más disposiciones ni se modificase la cuota.

Además, en el caso de que en un período de liquidación coexistan distintas modalidades de pago del crédito, la entidad facilitará esa información de forma desglosada para cada modalidad de pago acordada conforme a lo previsto en el contrato.

Tanto para la información precontractual como para la periódica, se establece la obligación de que estas sean puestas a disposición de los clientes, por parte de las entidades, en papel u otro soporte duradero y de manera gratuita.

Por otra parte, la orden prevé asimismo que las entidades, cuando el cliente lo solicite, proporcionen en un plazo máximo de cinco días hábiles –artículo 33 sexies.1 de la Orden– información adicional sobre:

- Las cantidades abonadas y la deuda pendiente, facilitando un detalle lo más completo posible del crédito dispuesto, a fin de que pueda verificar la corrección del importe adeudado y su composición, en el que se incluyan las fechas, importes y conceptos de los pagos efectuados, así como el desglose de la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por distintos conceptos.
- El cuadro de amortización, indicando claramente que este se elabora para el saldo dispuesto, en una fecha de referencia y con la cuota establecida en ese momento.

Esta información adicional habrá de ser facilitada de forma gratuita una vez al mes, siempre que no se reciba en ese mismo mes junto con la información a que se refieren los artículos 33 *ter*, 33 *quinquies* y 33 *sexies*.2 y 3. de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre.

No existiendo hasta la fecha límite legal a los tipos de interés remuneratorios pactados por las partes en los contratos de tarjetas *revolving*, se ha de señalar que este Departamento carece de competencia para entrar a valorar y declarar el posible carácter usurario del tipo de interés fijado en dichos documentos contractuales, a la luz de las sentencias emanadas de los órganos jurisdiccionales, pues tal pronunciamiento les corresponde en exclusividad a estos.

Un problema añadido de estas tarjetas surge cuando las cantidades acordadas como pagos mensuales no son suficientes para posibilitar una amortización del principal de la deuda, o ni siquiera para mantener el crédito dispuesto dentro del límite inicialmente autorizado. A este respecto, la referida Orden ha introducido la obligación de que las

entidades, cuando con posterioridad a la contratación del crédito *revolving*, la cuantía de la cuota de amortización sea inferior al 25 % del límite del crédito concedido, también informen al cliente de:

- a) Ejemplos de escenarios sobre el posible ahorro que representaría aumentar el importe de la cuota por encima de la establecida en ese momento. En particular, se comunicará al cliente la fecha en la que terminaría de pagar el crédito dispuesto y la cuantía total que acabaría pagando en el caso de aumentar un 20, un 50 y un 100 % la cuota actual.
- b) El importe de la cuota mensual que permitiría liquidar toda la deuda en el plazo de un año.

Con el fin de facilitar información a los usuarios sobre cómo se amortizará la deuda pendiente de una tarjeta *revolving*, en una determinada fecha y para una cuota mensual, el Banco de España ha puesto a disposición del público [un simulador en el Portal del Cliente Bancario](#). También está disponible la *app* «Simuladores - Banco de España» para dispositivos iOS y Android.

3.- Solicitud del contrato de tarjeta y del histórico de movimientos con liquidación detallada de todas las operaciones desde su contratación

Es ya criterio de este Departamento que las **solicitudes de información** que planteen los clientes de las entidades, **deben dirigirse por el conducto adecuado, que sería la oficina o canal que corresponda de la entidad y no el SAC, al cual solo deberán acudir en caso de no ver satisfecha en el canal correspondiente su pretensión.**

En el presente caso estamos ante una **solicitud general de información** que debe ser planteada ante la correspondiente oficina y sólo en el caso de denegación de la información por la misma, puede ser objeto de reclamación, primero ante el SAC y, posteriormente, en su caso, ante este Departamento.

Asimismo, debe señalarse el **carácter genérico** de la presente reclamación, ya que el marco de actuación de este Departamento está restringido a la tramitación e informe de las reclamaciones planteadas por los clientes de entidades de crédito en relación con acciones, omisiones o, en suma, **operaciones concretas** que les afecten. Así, para poder ser atendida por nuestra parte, cada reclamación debe ceñirse a un apunte o a una serie de apuntes específicos o a cuestiones y actuaciones de las entidades unívocamente identificadas, y **en modo alguno puede pretenderse que se efectúe** una revisión de la actuación de una entidad en cuanto a un determinado cliente o producto, o **una auditoría completa de la generalidad de los movimientos habidos en dicho producto durante un período prolongado de tiempo**, lo cual desbordaría tanto nuestras funciones como nuestros recursos.

Así, sí, **revisado por la parte reclamante el extracto de movimientos, detectara algún cargo con el que no estuviera de acuerdo, podrá volver a formular una reclamación por ese concreto cargo o cargos**, dirigiéndose en primer lugar al SAC de la entidad y, si no obtuviera satisfacción por esa vía, a esta Institución.

3.1.- Sin perjuicio de lo anterior, procedemos a analizar el reproche de la parte reclamante sobre la **falta de entrega** por parte de la reclamada de la copia del **contrato de la tarjeta y del histórico de movimientos**.

En este punto debemos referirnos a los **plazos de conservación de documentos y de prescripción** que señala nuestra legislación. Efectivamente, las entidades deben conservar la documentación durante el tiempo previsto por la normativa mercantil (seis años, según el artículo 30 del Código de Comercio), y durante el plazo de prescripción de las acciones personales que no tengan señalado un plazo especial (artículo 1964 del Código Civil). Así, señala el **artículo 30 del Código de Comercio**:

*“1. Los empresarios conservarán los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, **durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros, salvo lo que se establezca por disposiciones generales o especiales**”.*

Por otra parte, el **artículo 1964 del Código Civil**, en la redacción dada por la Ley 15/2015, de 5 de octubre, redujo a **cinco años** el plazo de prescripción para el ejercicio de acciones personales que no tuvieran previsto un plazo especial –frente al plazo anterior que era de quince años-. No obstante, la citada Ley establece un régimen transitorio de forma tal que la prescripción iniciada antes del 7 de octubre de 2015 –fecha de entrada en vigor de la Ley- se regirá por la regla anterior, esto es, quince años.

Ahora bien, el Departamento ha señalado que con independencia del plazo que establece el artículo 30 del Código de Comercio para la conservación de documentos y el artículo 1964 del Código Civil que señala el plazo de prescripción para las acciones personales que no tengan plazo de término especial, **desde el punto de vista de las buenas prácticas y usos financieros, las entidades deberían conservar algún tipo de registro interno que les permita acreditar la fecha en la que se habría llevado a cabo la apertura y/o cancelación de los productos**. Y ello es así, entre otras cosas razones porque difícilmente puede invocarse el tiempo transcurrido para no facilitar información sobre cuentas, cuando no puede establecerse la fecha a partir de la cual habrían de computarse los plazos, por carecer de información y acreditación sobre la fecha de cancelación de las cuentas o de declaración de abandono y fecha en la que se consignaron los saldos, por ejemplo.

Llegado a este punto, se debe precisar que la disconformidad de la parte reclamante se puso de manifiesto ante la entidad una vez transcurridos más de seis años desde que se canceló el contrato solicitado – la entidad expone en su escrito de alegaciones que se canceló el contrato en marzo de 2014-, por lo que este Departamento, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 del Código de Comercio, considera que **la reclamación presentada por el Sr. [REDACTED] resulta extemporánea**, dado que la entidad no tiene la obligación de conservar la documentación solicitada.

Por tanto, **este Departamento no considera oportuno emitir un pronunciamiento sobre este punto.**

4.- Sobre la actuación del Servicio de Atención al Cliente

La parte reclamante en su escrito de reclamación presentado ante este Departamento en fecha el 24 de julio de 2024, hace constar que la entidad no ofreció respuesta a su reclamación del 11 de junio de 2024.

Hemos de recordar a la entidad reclamada que la **Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de**

las entidades financieras, dispone en su artículo 3 “Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones” lo siguiente:

Las entidades a que se refiere el apartado 1 del artículo 2 de la presente Orden (en adelante, las entidades) estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Además, por el momento en que ocurrieron los hechos y al tratarse de una operación de pago, resulta aplicable al caso el ya citado Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, cuyo artículo 69 establece lo siguiente:

Artículo 69. Resolución de reclamaciones por los proveedores de servicios de pago.

1. Los proveedores de servicios de pago dispondrán de un Servicio de atención al cliente que resolverá las reclamaciones que les presenten sus usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III de este Real Decreto-ley en papel o, si así acuerdan el proveedor y el usuario, en otro soporte duradero. En dicha respuesta tratarán todas las cuestiones planteadas a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la reclamación.

2. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes. (...)

Llegados a este punto, debemos señalar que el incumplimiento de la obligación, por parte de las entidades, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, además de revelar una actuación deficiente en el funcionamiento de aquellas, supone una desatención para el usuario del servicio financiero y una demora en la resolución de sus discrepancias, resultando oportuno, en estos supuestos, emitir un pronunciamiento que ponga de relieve que semejante modo de proceder podría ser constitutivo de un quebrantamiento de la normativa de transparencia.

En este sentido, la entidad refiere que, debido a un error humano totalmente involuntario, no dio contestación a la inadmisión de la reclamación remitida por el Sr. González en fecha 11 de junio de 2024.

Así las cosas, **este Departamento considera que la actuación de la entidad reclamada podría ser constitutiva de un quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela bancaria (artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre)** por no contestar a la reclamación en el plazo establecido a tal efecto.

Lo que nos lleva a las siguientes,

IV. CONCLUSIONES

1.- En relación con los hechos que motivan la presente reclamación, **este Departamento considera que la entidad se habría apartado de la normativa de transparencia y de los principios de transparencia y diligencia, en concreto, de lo dispuesto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018**, al no haber dado contestación a la reclamación presentada en el plazo establecido.

2.- 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 la perjudicada, a los correspondientes órganos judiciales.

3.- 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.

EL INSTRUCTOR

[REDACTED]

V.º B.º

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]